Gestão de serviços de campo de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de serviços de campo **5**

Explorar o Gestão de serviços de campo 6

Gestão de serviços de campo Configuração assistida 10

Entrada de ordem de serviço integrada 11

Otimizando operações de programação e expedição 15

Gestão de capacidade e reservas 23

Serviço de campo Operações da equipe 25

Serviço de campo Planejamento de território 25

Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo 27

Playbooks para Gestão de serviços de campo 31

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo 32

Suporte de ativo linear 32

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo 33

Planned Work Management 35

Otimização da força de trabalho para serviço de campo 36

Exemplos de fluxo de trabalho da Gestão de serviços de campo 36

Configuração do Gestão de serviços de campo 44

Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo 44

Introdução 45

Como configurar sua força de trabalho 56

Configuração de ordens de serviço e tarefas 140

Como configurar o inventário e o gerenciamento de ativos 200

Como configurar o espaço configurável do CSM/FSM 205

Configuração de um método de programação 242

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent 325

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações 345

Configuração de relatórios e análises do FSM 368

Como usar Gestão de serviços de campo 378

Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço 378

Gerenciamento de inventário no Gestão de serviços de campo 435

Gerenciamento de experiência do cliente para tarefas de ordem de serviço 447

Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo 451

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para agentes 458

Atribuição de equipamento a uma tarefa de ordem de serviço 555

Use Emergency Exposure Management para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agente 559

Serviço de campo Portal do prestador de serviço 561

Exibir informações de usos de capacidade 577

Serviço de campo com locais de serviço 577

Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado 579

Tradução automática

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

Gerenciamento de tarefas de ordem de serviço usando a aplicação Field Service Contractor for mobile 590
Gestão de Otimização da força de trabalho para serviço de campo 602
Gerenciamento de ativos lineares no Gestão de serviços de campo 631
Use a aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas 633
Análise e relatório para Gestão de serviços de campo 678
Usar o painel Visão geral do Field Service Management 678
Monitoramento de operações em tempo real 680
Painel do prestador de serviço 682
Painel do prestador de serviço no espaço configurável 684
Usando o painel de segurança Serviço de campo 687
Painel Performance Analytics do território de serviço de campo 690
Referência da Gestão de serviços de campo 692
Componentes instalados com o Field Service Management 692
Componentes instalados com plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo 719
Configurações de domínio global 780
Recursos de conformidade da seção 508 788
Campos de tarefa de ordem de serviço na aplicação Prestador de serviço de campo 789
Componentes da otimização de programação 789
Provedores de estimativa de viagem para otimização de programação 799
Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária 800
Tabela de designados da tarefa 801
Ícones de evento de calendário no Espaço do expedidor 802
Marcadores de mapa existentes em Espaço do expedidor 802
Propriedades do Suporte de ativos lineares 805
Now Assist para Field Service Management (FSM) 807
Explorar o Now Assist para Field Service Management (FSM) 808
Informações de suporte para Now Assist para Field Service Management (FSM) 808
Configurar Now Assist para Field Service Management (FSM) 809
Entradas de habilidade para Now Assist para Field Service Management (FSM) 811
Configurar a ação de IU Gerar anotações de fechamento 812
Como usar Now Assist para Field Service Management (FSM) 812
Gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço 813
Gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent 813

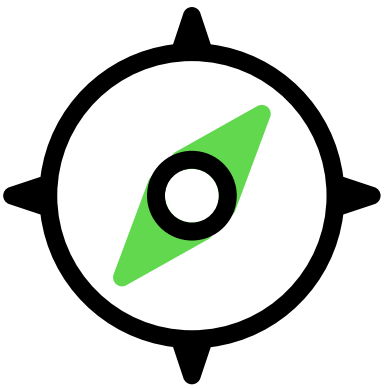
Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo

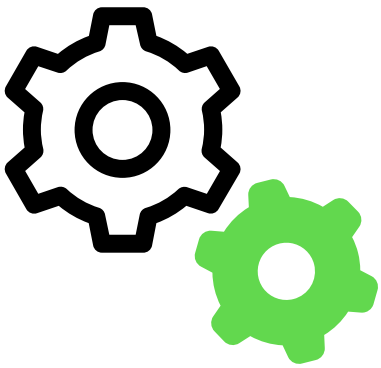
A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que você gerencie ordens de serviço e tarefas, recursos, habilidades, ativos e locais relacionados. Use este aplicativo para expedir tarefas de ordem de serviço e agentes para o local do cliente para a execução de qualquer tipo de trabalho de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

Explorar



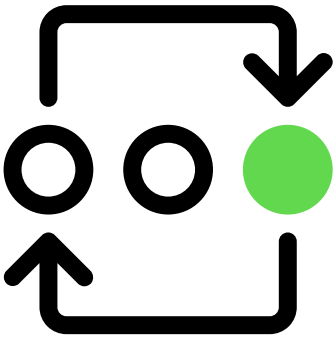
Saiba como gerentes, expedidores, técnicos, clientes e agentes usam Gestão de serviços de campo.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Integrar



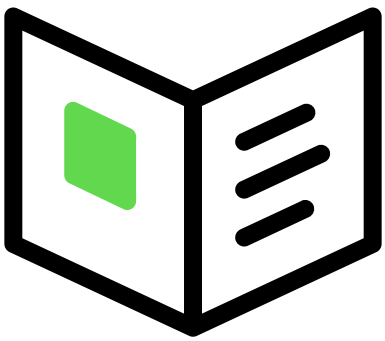
Estenda as capacidades de Gestão de serviços de campo integrando-as a outras aplicações.

Usar



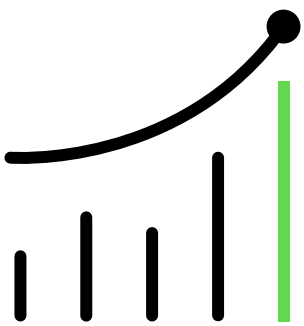
Gerencie as tarefas de trabalho realizadas no local. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Referência



Veja os detalhes sobre componentes como tabelas, funções, propriedades e campos.

Analisar



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

Tradução automática

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

Automatizar



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

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre as novidades e mudanças nesta versão em Field Service Management release notes .
- Faça login na sua conta da ServiceNow e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar os recursos da Gestão de serviços de campo em Now Create .
- Conecte-se a outros usuários Gestão de serviços de campo no fórum da comunidade do FSM .

Explorar o Gestão de serviços de campo

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

Gerencie e resolva proativamente os problemas do cliente no campo

Problemas que exigem serviços no local dos técnicos de campo devem ser abordados e resolvidos rapidamente. Os custos serão altos se você estiver tentando resolver problemas complexos no local usando sistemas diferentes e desconectados com pouca ou nenhuma automação ou visibilidade.

Com a aplicação Gestão de serviços de campo, você pode resolver mais tarefas com mais rapidez com aplicações que podem simplificar os fluxos de trabalho de tarefas. Ajude suas equipes de serviço de campo a lidar proativamente com os problemas e resolvê-los rapidamente. Com Gestão de serviços de campo, conecte equipes, processos e sistemas para encontrar a causa raiz dos problemas e resolvê-los em tempo hábil. Capacite seus técnicos com acesso a todas as tarefas usando o aplicativo para celular Serviço de campo, que pode ser usado online ou offline.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Exibir e baixar o cartão de informações completo para um destaque dos recursos de Gestão de serviços de campo.

Gerencie com eficiência técnicos e tarefas com base no local

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

Mapa de agente

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

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

Mapa de expedição

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

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

Os expedidores podem facilmente atribuir tarefas de trabalho, otimizar rotas e alterar atribuições diretamente do mapa.

Mapa de acordo de nível de serviço (ANS)

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

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

Espaço do expedidor O oferece aos expedidores recursos de atribuição de trabalho de arrastar e soltar para que eles possam atribuir tarefas aos técnicos com base na proximidade, disponibilidade e habilidades específicas necessárias. Os expedidores podem ter uma visão geral dos horários disponíveis para os técnicos e a distância atual das tarefas. Os expedidores podem arrastar o trabalho não atribuído para os horários disponíveis para os técnicos.

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

Capacite os técnicos com um aplicativo para celular otimizado

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

O aplicativo para celular também oferece suporte ao modo off-line, permitindo que os técnicos trabalhem sem conectividade com a internet.

Tradução automática

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

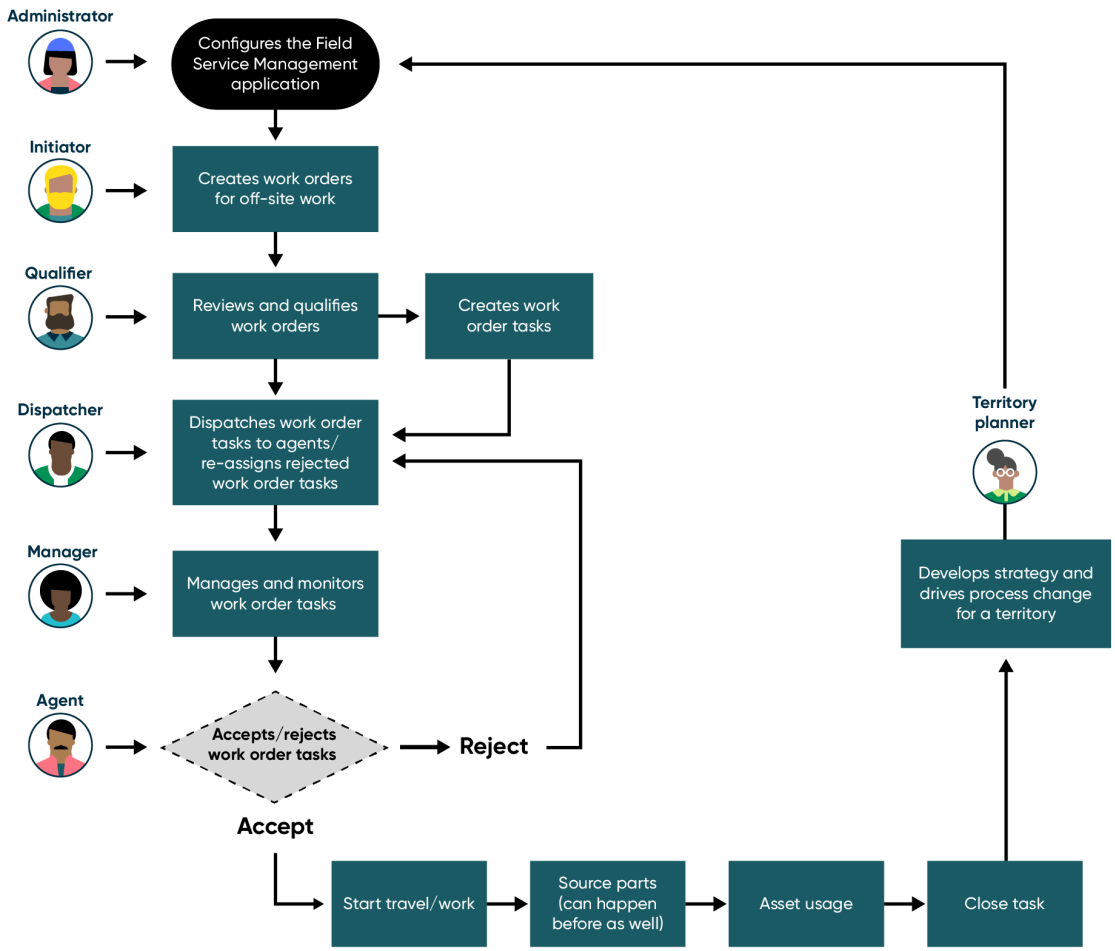
Use e personalize os relatórios disponíveis com sua aplicação para obter informações sobre métricas de tarefa, como tempo médio para resolver tarefas de ordem de serviço. Obtenha compreensão em tempo real da utilização, capacidade, clientes, locais que solicitam trabalho e outras métricas usando o painel.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

Melhore as informações com relatórios e painéis

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

Fluxo de trabalho do Gestão de serviços de campo

O exemplo a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho Gestão de serviços de campo de ponta a ponta que descreve diferentes funções e fases tratadas por essas funções, começando com a criação do pedido de trabalho e da tarefa relacionada até a conclusão da tarefa de pedido de trabalho.



No fluxo de trabalho Gestão de serviços de campo :

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

Tradução automática

1. O administrador configura a aplicação Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço aos técnicos de campo e deixá-la pronta para uso.
2. O iniciador cria uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
3. O qualificador revisa e qualifica os pedidos de trabalho para garantir que as tarefas de pedido de trabalho sejam criadas.
4. O expedidor atribui as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear o tempo de viagem e de trabalho do agente, requisitos de peças e uso de ativos.

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

Gestão de serviços de campo etapas do fluxo de trabalho

Benefícios

Gestão de serviços de campo fornece os seguintes benefícios:

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso principal	Função
Simplifique a configuração usando plug-ins de baixo código e configuração assistida.	Configuração assistida	Administrador
Capture dados críticos automaticamente ao criar uma ordem de serviço a partir de um caso, incidente, problema, solicitação de mudança ou registro de tarefa de projeto.	Entrada de ordem de serviço integrada	Iniciador
Capacite os clientes usando Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente para rastrear a localização do agente em rota e a hora de chegada.	Experiência do cliente no Gestão de serviços de campo	Iniciador
Encontre e analise ordens de serviço com problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.	Informações de ordem de serviço fornecidas por Inteligência preditiva	Gerente
Aproveite ao máximo seus recursos. Programe o trabalho dos técnicos dinamicamente com base na capacidade e nas tarefas.	Gestão de capacidade e reservas	Gerente
Forneça aos expedidores tudo o que precisam em um só lugar para tomar decisões de programação inteligentes e rápidas.	Espaço do expedidor	Expedidor
Atribua tarefas automaticamente aos agentes de serviço de campo disponíveis com as habilidades e equipamentos corretos.	Programação dinâmica	Expedidor

Tradução automática

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

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso principal	Função
Melhore a utilização do agente recomendando as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas na programação do agente.	Recomendação de tarefa inteligente	Expedidor
Ofereça suporte ao trabalho complexo das equipes de técnicos.	Serviço de campo Operações da equipe	Expedidor
Programe e gerencie com eficiência a utilização de recursos para a tarefa de pedido de trabalho com base em diferentes regiões geográficas.	Serviço de campo Planejamento de território	Planejador de território
Capacite os técnicos com uma aplicação Mobile Agent intuitiva e nativa que permite que eles exibam e registrem informações rapidamente.	Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Obtenha visibilidade e resolução de tarefas perfeitas para fluxos de trabalho complexos entre equipes e unidades de negócios.	Playbooks para Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Rastreie e gerencie o inventário entre depósitos.	Gerenciamento de inventário no Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Integre as equipes do prestador de serviço para terceirizar tarefas de ordem de serviço e garantir que os acordos de nível de serviço sejam atendidos.	Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços	Gerente
Monitore e imponha a conformidade com os protocolos de ambiente ou de integridade.	Emergency Exposure Management	Gerente

Aprenda

O que é gestão de serviços de campo (FSM)?

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar o processo de configuração do Gestão de serviços de campo. Para saber mais, consulte a Central de sucesso do cliente .
- Inscreva-se no programa de treinamento e certificação ServiceNow Field Service Management para saber mais sobre a funcionalidade principal Gestão de serviços de campo e os recursos específicos da versão.
- Para obter informações sobre como começar a configurar Gestão de serviços de campo, consulte Configuração do Gestão de serviços de campo.

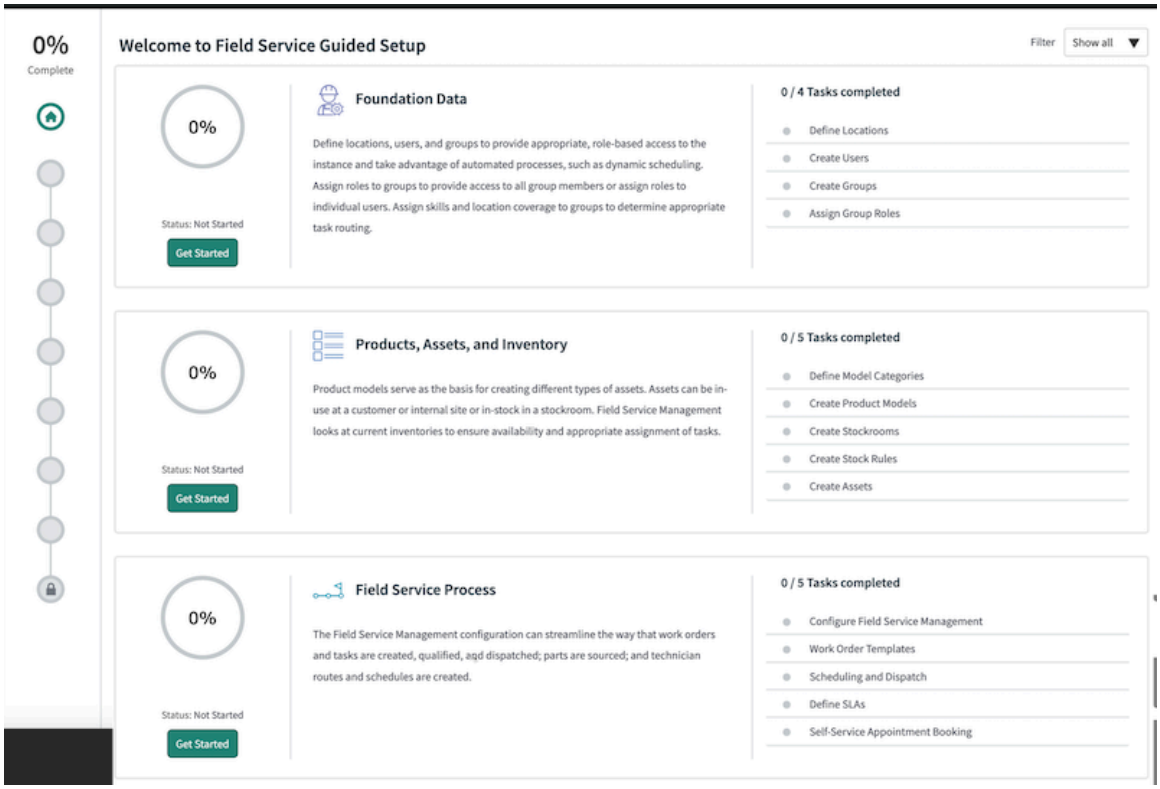
Gestão de serviços de campo Configuração assistida

Simplifique a configuração do Gestão de serviços de campo com a configuração assistida.

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

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Introdução

Entrada de ordem de serviço integrada

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

Vídeo que mostra um exemplo de serviço de campo no CSM Agent Workspace.

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

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

A integração de Gestão de serviços de campo com outros produtos ServiceNow permite criar uma ordem de serviço de dentro do espaço do outro produto.

Ao criar uma ordem de serviço a partir de um produto integrado:

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

Você pode criar um pedido de trabalho a partir dos seguintes tipos de registro integrado:

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.

Use Serviço de campo em Espaço do agente do CSM para criar ordens de serviço a partir de casos durante uma chamada ao vivo ou bate-papo com o cliente. Para obter mais informações, consulte Ordens de serviço no CSM Agent Workspace.

Incidente

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

Mudança

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

Tarefa de projeto

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

Solicitações de serviço

Use Serviço de campo em Gestão de serviços de TI para criar ordens de serviço a partir de solicitações de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração de modelos de ordem de serviço

Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Experiência do cliente no Gestão de serviços de campo

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

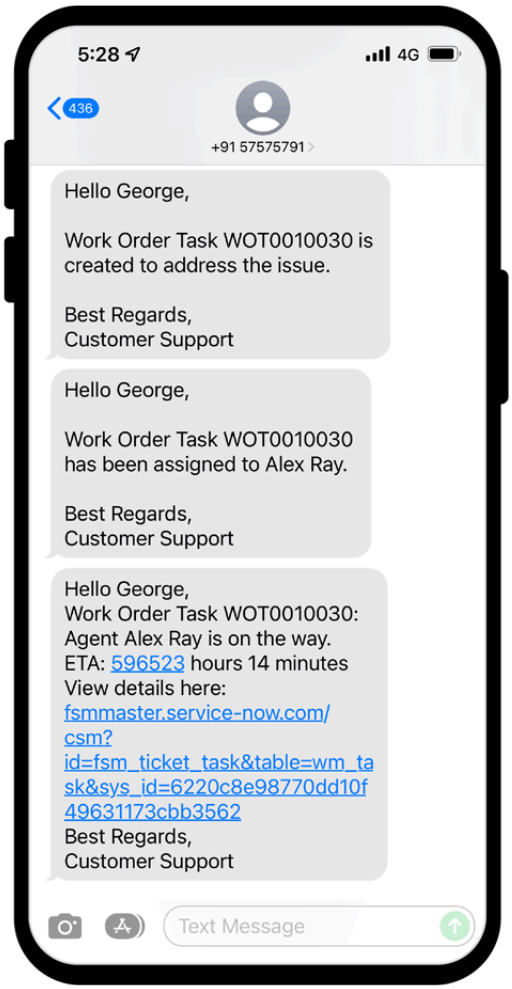
Como a aplicação Experiência do cliente da Gestão de serviços de campo mantém seus clientes informados quando um agente de campo está visitando o local.

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

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

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Gerenciamento de experiência do cliente para tarefas de ordem de serviço

Informações de ordem de serviço fornecidas por Inteligência preditiva

Use algoritmos de aprendizado de máquina no recurso Inteligência preditiva para recomendar soluções para pedidos de trabalho.

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

Principais benefícios

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

Diminuir o tempo de resolução

- Use as definições de solução para recomendar ordens de serviço semelhantes com base nas informações inseridas na descrição resumida da ordem de serviço . Essas recomendações podem ajudar os agentes na investigação e resolução de casos. Para obter mais informações, consulte Anexar ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa.

Tradução automática

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

- Use as definições de solução para recomendar artigos de conhecimento sobre assuntos semelhantes, comparando o texto do artigo de conhecimento com a descrição resumida do pedido de trabalho ou da tarefa de pedido de trabalho.
- Use as definições de solução para recomendar peças para concluir as tarefas de pedido de trabalho com base nas informações coletadas das tarefas de pedido de trabalho com uma descrição resumida semelhante.

Reduz as taxas de erro e os custos

Use as definições de solução de clustering para agrupar pedidos de trabalho semelhantes em tópicos com base nas informações inseridas na descrição resumida do pedido de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Análise preditiva: informações da ordem de serviço

Mineração de processos para Gestão de serviços de campo

Integrar a aplicação Mineração de processos com a aplicação Gestão de serviços de campo permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a tarefas de ordem de serviço.

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

Use o plug-in Mineração de processos Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization) para ativar o Mineração de processos Content Pack for FSM. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Usuário final e funções

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

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

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

Projeto de otimização para tarefas de ordem de serviço

O pacote de conteúdo Mineração de processos para FSM adiciona um projeto pré-criado que inclui uma definição de modelo de processo de **tarefas de ordem** de serviço predefinida para pedidos de trabalho. Por padrão, o projeto de **tarefas de ordem** de serviço filtra as tarefas de ordem de serviço dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-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.

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

- Use as definições de atividade para entender as transições de estado, como a transição de tarefas do estado de 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 das tarefas de ordem de serviço por agentes, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para tarefas de ordem de serviço

Se a aplicação Continual Improvement Management (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do Workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria das tarefas de ordem de serviço. A iniciativa de melhoria e o modelo Mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Continual Improvement Management .

Performance Analytics para tarefas de ordem de serviço

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

Tópicos relacionados

Example of content pack for FSM

Otimizando operações de programação e expedição

Explore como os expedidores gerenciam as operações de programação e expedição para garantir que as tarefas sejam atribuídas com eficiência aos agentes de campo, maximizando o uso de recursos e a satisfação do cliente. Descubra os mecanismos por trás da alocação de tarefas eficaz, garantindo que a tarefa certa vá para o agente certo no momento certo para uma entrega de serviço sem problemas.

O desafio de programação

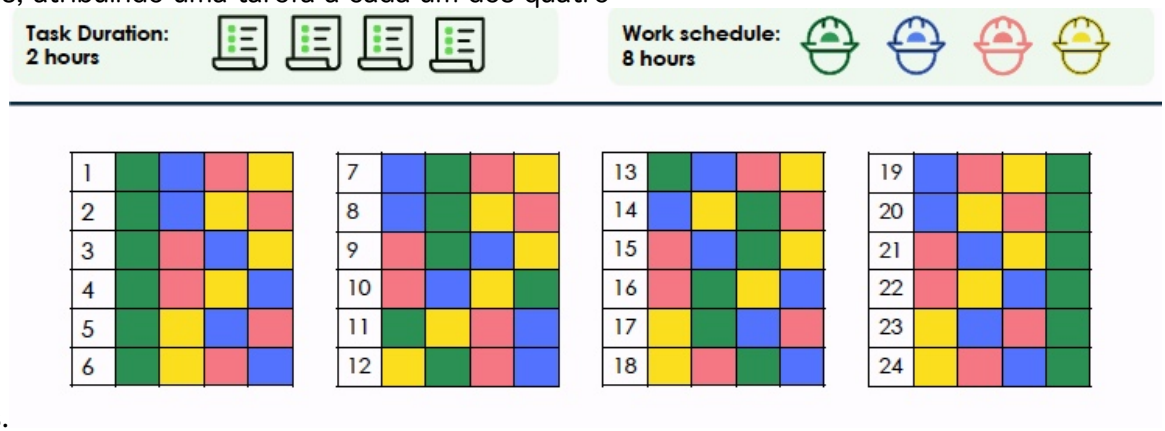
Os expedidores são responsáveis por determinar qual agente de campo deve participar de quais tarefas e quando, durante o turno. O objetivo deles é produzir uma programação de serviço, criando uma programação de tarefa ideal para todos os agentes em campo.

Supondo que cada tarefa tenha 2 horas de duração e cada agente de campo trabalhe em um turno de 8 horas, quantas programações podem ser produzidas com 4 tarefas e 4 agentes 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.

Esta é uma representação visual de 24 programações possíveis, atribuindo uma tarefa a cada um dos quatro agentes.



Como cada tarefa leva 2 horas para ser concluída e cada agente tem um turno de 8 horas, cada agente de campo pode concluir até 4 tarefas durante um único turno. Para quatro tarefas e quatro recursos:

- Todos os quatro agentes podem realizar uma tarefa.
- Um agente pode lidar com todas as quatro tarefas.
- Dois agentes podem dividir as tarefas, cada um realizando duas tarefas.
- Três agentes podem dividir as tarefas, com um agente realizando duas tarefas e os outros dois realizando uma tarefa cada.

Como automatizar a programação de tarefas de ordem de serviço

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

Principais considerações para programação:

- Acordos de nível de serviço (ANSs)
- Janelas de Tarefa e Duração
- Dependências da Tarefa
- Habilidades e peças necessárias
- Tempo de trabalho e hora extra
- Localização Geográfica
- Disponibilidade do prestador de serviço
- Preferências Personalizadas
- Agrupamento de tarefas

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

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

Métodos de programação

Explore a matriz de métodos de programação projetada para atribuir tarefas sem problemas a agentes de campo, otimizando a utilização de recursos e a satisfação do cliente. Da alocação manual ao agendamento dinâmico e otimização de rota, esta visão geral abrangente fornece aos expedidores diversas opções de alocação de tarefas, garantindo operações eficientes.

- A programação manual envolve o método tradicional de arrastar e soltar, permitindo que os expedidores atribuam tarefas manualmente aos agentes de campo. Embora adequado para equipes menores com tarefas limitadas, o agendamento manual pode ser demorado e sujeito a erros.
- O Agendamento dinâmico atribui automaticamente as tarefas de entrada com base em condições predefinidas. Acionado por eventos como tempo de agente não disponível, o agendamento automático garante a alocação de tarefas perfeita, especialmente em operações de média escala com requisitos de tarefa bem definidos.
- Otimização de programações otimiza tarefas em lotes para vários agentes de campo, facilitando o planejamento eficiente para o dia ou a semana seguinte. Em contraste, a Otimização intradiária otimiza novamente as programações em tempo real com base nas condições de mudança, garantindo agilidade e adaptabilidade em resposta a cancelamentos, atrasos ou novas tarefas.
- Os expedidores podem aproveitar ferramentas interativas para ajudar nas decisões de atribuição de tarefa. Embora a decisão final seja do expedidor, as ferramentas a seguir ajudam a identificar as melhores opções de atribuição com base em vários parâmetros.
  - Atribuição automática: automatiza a alocação de tarefas atribuindo tarefas dinamicamente a agentes de campo adequados com base em critérios predefinidos, como conjunto de habilidades e localização. Ideal para tarefas de alto volume que exigem alocação rápida, a atribuição automática simplifica o processo de programação e otimiza a utilização de recursos.
  - Recomendação de tarefa inteligente: sugere as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas nas programações dos agentes de campo, maximizando sua produtividade. Disponível no Espaço do expedidor e no Aplicativo para celular do agente da ServiceNow, esse recurso aprimora a eficiência da programação e garante o uso ideal do tempo do agente.
  - Otimização de rota: reordena as tarefas após a atribuição para minimizar o tempo de viagem, aprimorando ainda mais a eficiência operacional e reduzindo os custos de viagem.

Tópicos relacionados

Configuração de um método de programação

Otimização de programações

O Otimização de programações permite que você otimize a programação de tarefas, atribua tarefas automaticamente e se adapte às mudanças nas condições. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Principais benefícios

Aumentar a satisfação do cliente

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

Tradução automática

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

Diminuir custos

Coordene e direcione um grande número de agentes com eficiência. Programe o melhor recurso para ajudar a garantir uma correção inicial. Reduza o tempo de viagem e as horas extras.

Aumentar receita

Encaixe mais trabalhos nas horas de trabalho para aumentar a satisfação e a lealdade do cliente.

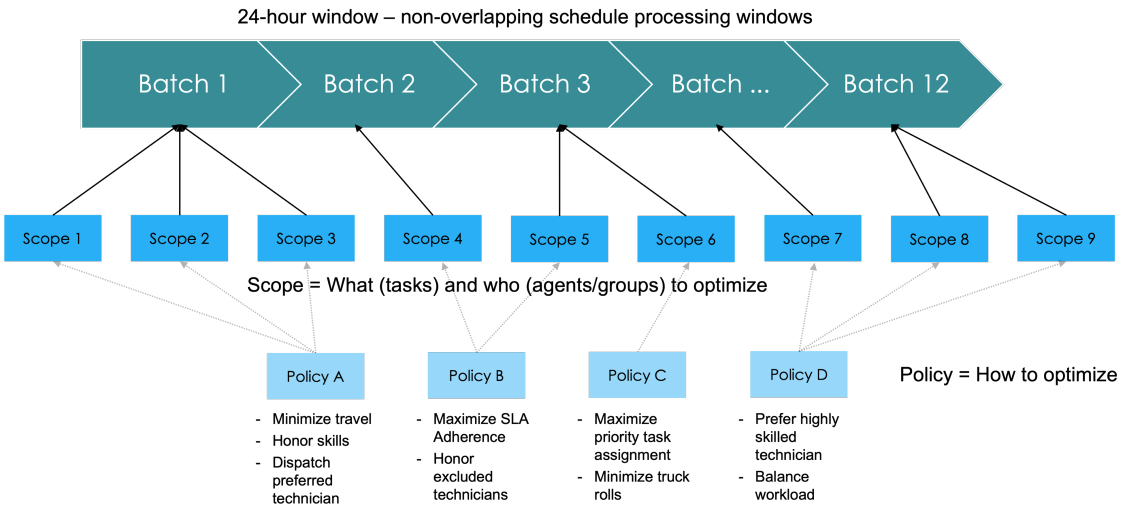
Produtividade do agente

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

Otimização de programações diagrama de fluxo de trabalho

A figura a seguir ilustra o fluxo de trabalho de alto nível de Otimização de programações.

Fluxo de trabalho do Otimização de programações



Componentes principais no Otimização de programações

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

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

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

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

Tradução automática

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

Otimização de programações com base em territórios

Use Otimização de programações com o Planejamento de território de serviço de campo para programar atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios ao longo de um período de processamento em lote mais longo. Atribua tarefas a agentes, sejam eles membros primários ou secundários de um ou vários territórios.

Otimização de programação intradiária

A otimização intradiária otimiza novamente as programações para grupos ou territórios em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando as tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas são recebidas. Por exemplo:

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

Nota:
A automação de programação de serviço de campo deve ser instalada para usar a otimização intradiária.

Otimização de programações com base no Capacity and Reservations Management

Use Otimização de programações com Capacity and Reservations Management para alocar tarefas. Esta integração considera as capacidades e reservas definidas para equipes internas e prestadores de serviços externos antes de programar e alocar tarefas.

Otimização de programações com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Use Otimização de programações para considerar a programação e os eventos dos agentes da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo para atribuir tarefas automaticamente.

Tópicos relacionados

Configuração do Otimização de programações

Programação dinâmica

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

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

Principais benefícios

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

Simplificar atribuições de campo

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

Manter acordos de nível de serviço (ANS)

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

Seleção de agente inteligente

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

Resolver problemas na primeira visita

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

Integração com Workforce Optimization for Field Service

Quando habilitado, o Agendamento dinâmico funciona com a aplicação Workforce Optimization for Field Service. Esta integração permite que você exiba a programação e os eventos do agente diretamente do calendário do Espaço do expedidor. Obtenha acesso a uma exibição unificada da disponibilidade do agente e faça atribuições de tarefa informadas.

Tópicos relacionados

Configuração do Agendamento dinâmico

Comparar Agendamento dinâmico e Otimização de programações

Compare e diferencie duas aproximações de programação Programação dinâmica e Otimização de programações usando uma exibição de mapa e exibição de calendário.

O Agendamento dinâmico atribui rapidamente tarefas de alta prioridade, mas pode exigir ajustes de rota manuais posteriormente para maior eficiência. É útil para alocação de tarefa imediata, mas pode não otimizar totalmente as rotas do agente.

Por outro lado, Otimização de programações tem uma visão holística. Ele planeja considerando todas as tarefas e agentes, com o objetivo de minimizar custos como tempo de viagem e tarefas não atribuídas.

Geralmente, Otimização de programações produz resultados gerais melhores em comparação com o Agendamento dinâmico.

Os infográficos a seguir comparam visualmente as tarefas de Agendamento dinâmico e Otimização de programações. As imagens do mapa e do calendário ilustram as diferenças no roteamento do agente e na atribuição de tarefa para ambas as aproximações.

Tradução automática

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

O recurso ServiceNow® Recomendação de tarefa inteligente ajuda os expedidores a melhorar a utilização do agente, recomendando tarefas para preencher as programações do agente. Os agentes também podem exibir as tarefas recomendadas e atribuir a elas usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Em Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes tenham entre tarefas e eventos é exibido como um espaço em branco no calendário do agente. A recomendação de tarefa inteligente recomenda as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação.

As tarefas recomendadas devem atender aos seguintes critérios de seleção:

- A tarefa está listada na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- O grupo de expedição ou o local da tarefa está dentro da área coberta pelo agente.
- A duração estimada do trabalho é menor ou igual à janela de tempo selecionada no calendário do agente.

Nota:
A separação de domínio é compatível com Recomendação de tarefa inteligente para Gestão de serviços de campo Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Gestão de serviços de campo.

Tópicos relacionados

Configurando Recomendações de tarefas inteligentes

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

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

Reserva flexível

A reserva flexível permite que os expedidores projetem uma solução de programação automatizada ideal sem notificar automaticamente o agente atribuído e acionar fluxos de trabalho de atribuição descendentes..

Os agentes de serviço de campo recebem notificações sobre suas tarefas de ordem de serviço somente quando os expedidores confirmam as atribuições de trabalho.

Tópicos relacionados

Configurar o estado Programado

Exibir e atribuir tarefas programadas

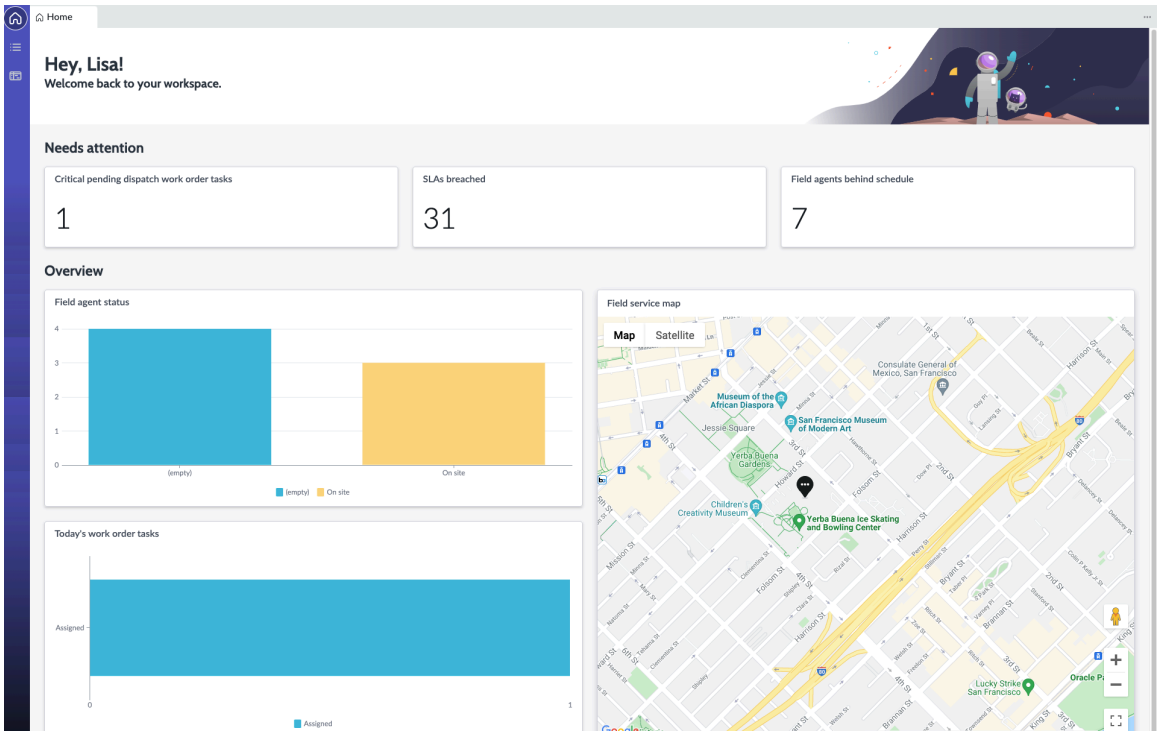
Painel do expedidor

Obtenha visibilidade em tempo real de ordens de serviço, programações, locais e status do agente por meio do painel do Expedidor.

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

Tradução automática

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



Espaço do expedidor

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

Visão geral do espaço do expedidor.

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

O Espaço do expedidor é o principal espaço de trabalho para expedidores, proporcionando velocidade e eficiência à programação de serviço de campo. Ele fornece aos expedidores e gerentes uma exibição completa de tarefas, equipes, locais e status. Espaço do expedidor tem um layout configurável para que os expedidores possam criar uma exibição personalizada com filtros personalizados, pesquisa avançada e opções de classificação. Os cartões de tarefa e agente podem ser personalizados para exibir informações relevantes.

Principais recursos

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

Espaço único

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

Atribuição de trabalho automatizada

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

Tradução automática

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

- Utilize o agendamento dinâmico para atribuir automaticamente ordens de serviço com base em vários fatores, incluindo habilidades, disponibilidade e distância. Para obter mais informações, consulte Programação dinâmica.
- Simplifique as atribuições de trabalho das equipes, automatizando o processo de programação. Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Operações da equipe.
- Otimize a atribuição de trabalho usando técnicas de reserva flexível, permitindo flexibilidade na alocação de tarefas e gestão de recursos. Para obter mais informações, consulte Reserva flexível.

Otimização de rota

Reduza o tempo de viagem e os custos visualizando e aprimorando várias rotas de técnico simultaneamente.

Recomendações de tarefas inteligentes

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

Tópicos relacionados

Configuração do Espaço do expedidor

Como trabalhar no espaço do expedidor

Gestão de capacidade e reservas

Serviço de campo O Capacity and Reservations Management permite que Serviço de campo gerentes atribua a quantidade apropriada de trabalho a Serviço de campo agentes e equipes de prestador de serviço para que eles não sejam sobrecarregados com trabalho além da capacidade definida.

O processo de gestão de capacidade ajuda a planejar atribuições de trabalho com base na prioridade e na demanda e garante que os serviços de negócios não fiquem indisponíveis devido ao excesso de capacidade. As regras de reserva no gerenciamento de capacidade permitem que você reserve uma determinada porcentagem de tempo para várias tarefas. Analisar falhas anteriores e planejar o crescimento da demanda por serviços ajuda a gerenciar a capacidade com eficiência.

Principais benefícios

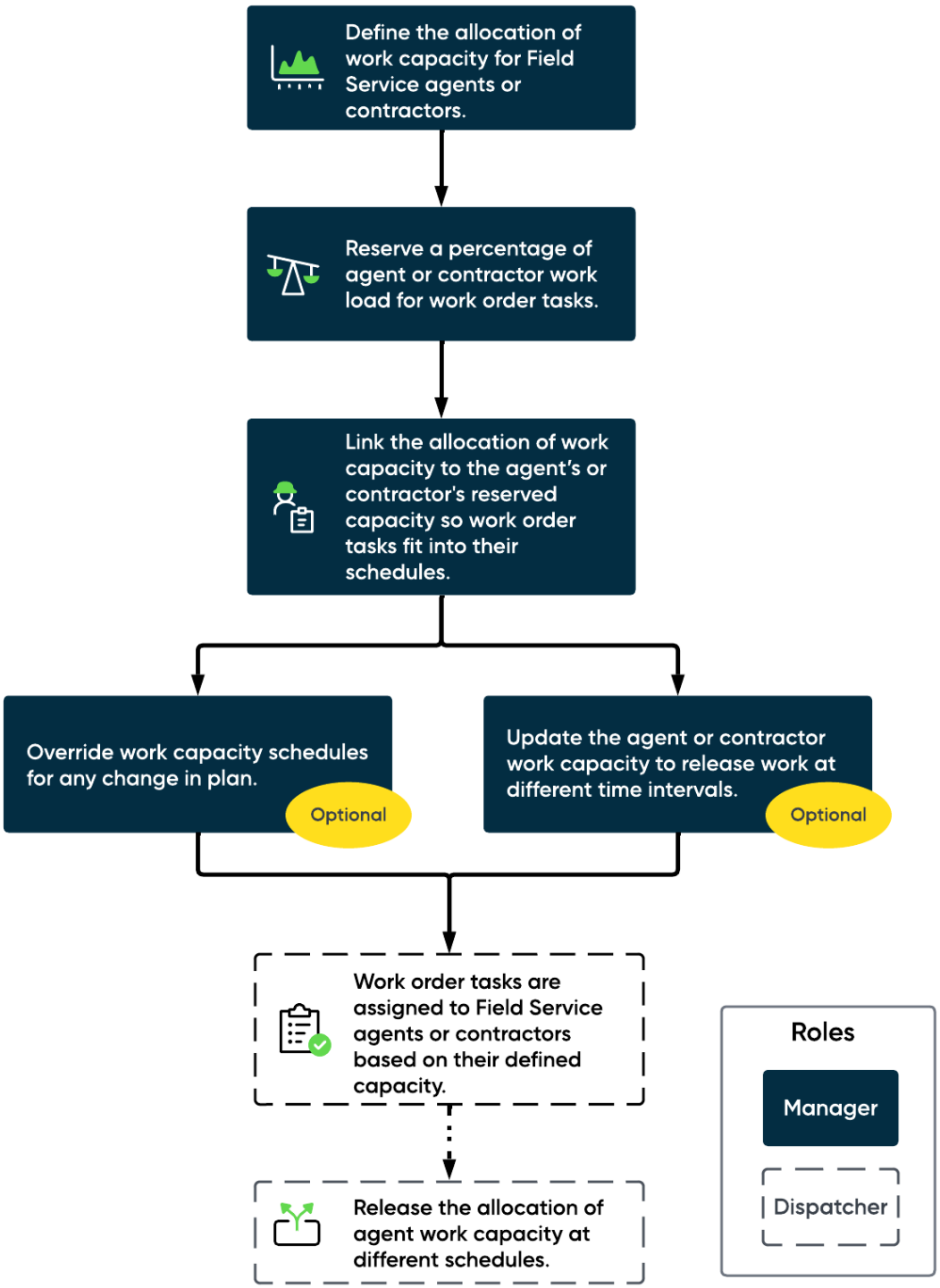
Serviço de campo O Capacity and Reservations Management oferece os seguintes benefícios:

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

A imagem abaixo é um exemplo dos diferentes estados pelos quais as capacidades do agente passam, começando com a definição da capacidade de trabalho do agente e a reserva de uma porcentagem do tempo do agente. Em seguida, terminando com a liberação da capacidade alocada com base na programação 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.



Tradução automática

Tópicos relacionados

Serviço de campo Componentes do Capacity and Reservations Management

Configurando Serviço de campo Capacity and Reservations Management

Exibir informações de usos de capacidade

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

Serviço de campo Operações da equipe

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

Serviço de campo Operações de equipe permitem que você atribua o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas recorrentes. Os membros da equipe trabalham juntos na tarefa atribuída por um determinado número de horas, dias, semanas ou meses. O líder da equipe pode registrar as contribuições de trabalho da equipe usando o aplicativo para celular.



Tradução automática

Tópicos relacionados

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

Serviço de campo Planejamento de território

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

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filtragem inteligente e correspondência com base em regras predefinidas, o Serviço de campo Planejamento de território garante que os agentes ou grupos certos sejam atribuídos às tarefas, levando em conta as localizações geográficas e os objetivos de negócios.

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

Principais benefícios

Criação assistida de território

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

Visualização aprimorada

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

Alocação de recursos otimizada

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

Performance Analytics e gestão

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

Segurança de dados

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

Gestão de capacidade

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

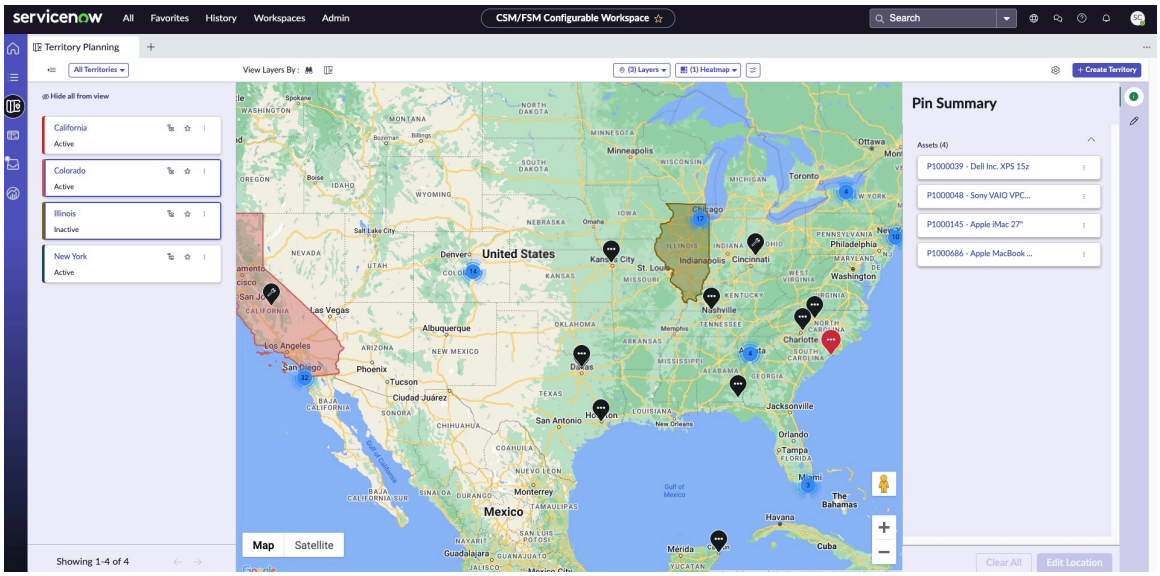
Otimização da programação

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

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

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo Planejamento de território
- Usando Serviço de campo Planejamento de território
- Painel Performance Analytics do território de serviço de campo

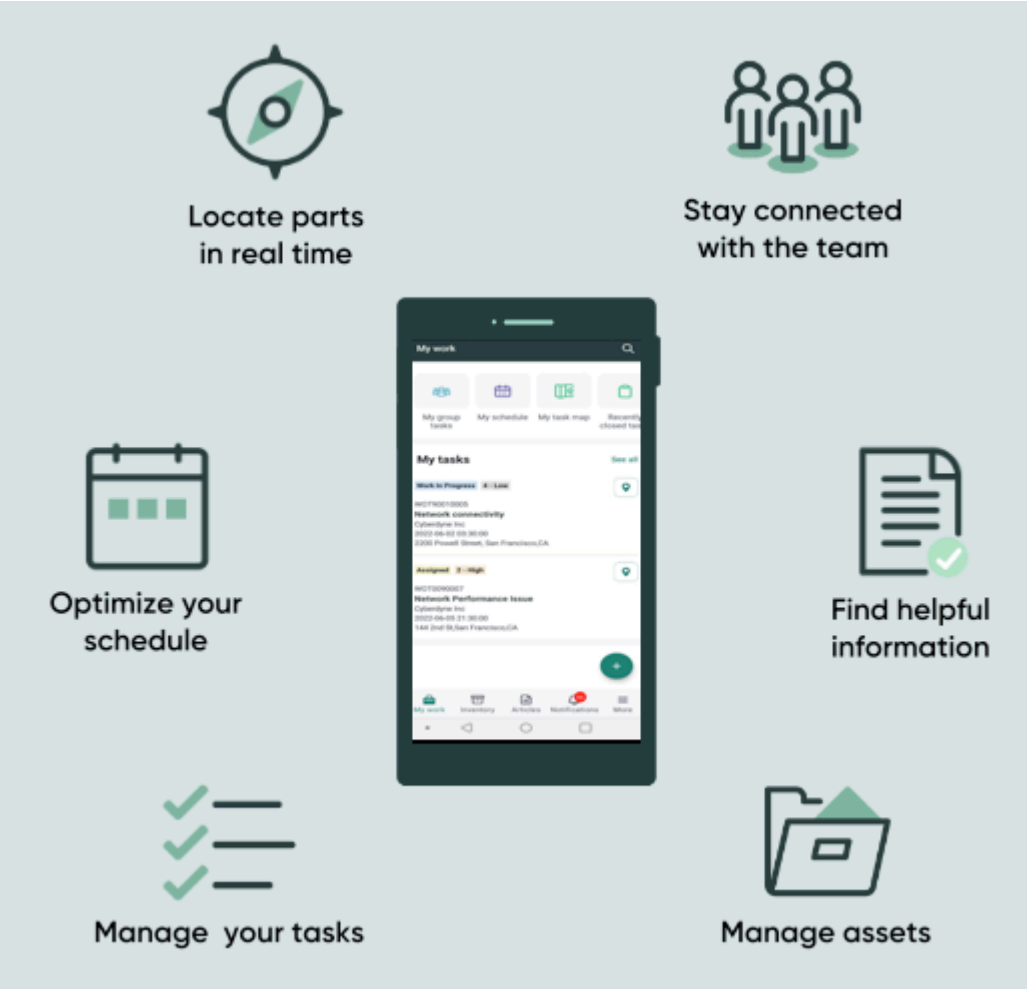
Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo

Gerencie suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar usando o aplicativo para celular Gestão de serviços de campo. Quando não estiver conectado à Internet, você ainda poderá planejar, trabalhar e concluir tarefas. Seu dispositivo móvel sincronizará as informações com na próxima conexão.

O aplicativo para celular Gestão de serviços de campo é executado na plataforma móvel 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.



Experiência do aplicativo móvel do agente e suas funções



Gerenciar suas tarefas

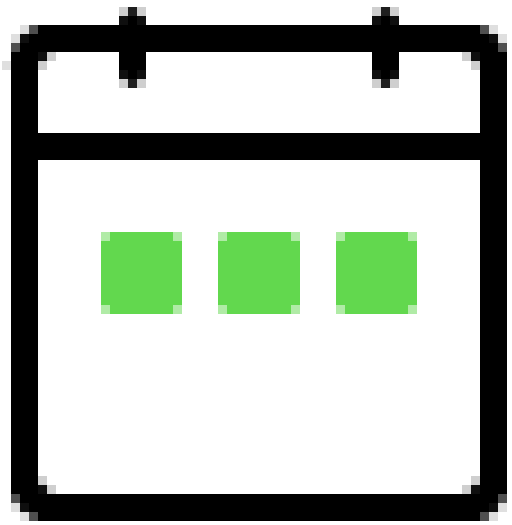
Priorize seu trabalho usando a aplicação Now Mobile Agent

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

Tradução automática

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

Experiência do aplicativo móvel do agente e suas funções



Otimize sua programação

Encontre a maneira mais rápida de concluir os trabalhos atribuídos

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



Localize peças em tempo real

Gerencie seu inventário usando a aplicação Agent Now Mobile

- Localize peças usando o mapa de ativo no app
- Ativos de registro usados para uma tarefa de ordem de serviço

Tradução automática

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

Experiência do aplicativo móvel do agente e suas funções



Mantenha-se conectado com a equipe

Obter ajuda necessária para concluir trabalhos

- Ligue para os clientes diretamente do app se forem necessárias mais informações
- Conectar-se a colegas ligando ou enviando uma mensagem de texto para eles



Localizar informações úteis

Acesse as informações necessárias usando a aplicação Agent Now Mobile

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

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

Assista a este vídeo de quatro minutos para uma demonstração do aplicativo móvel ServiceNow Field Service para gerenciar tarefas de serviço de campo. Experiência do Field Service Management Mobile

Tradução automática

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

Use a aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas

Playbooks para Gestão de serviços de campo

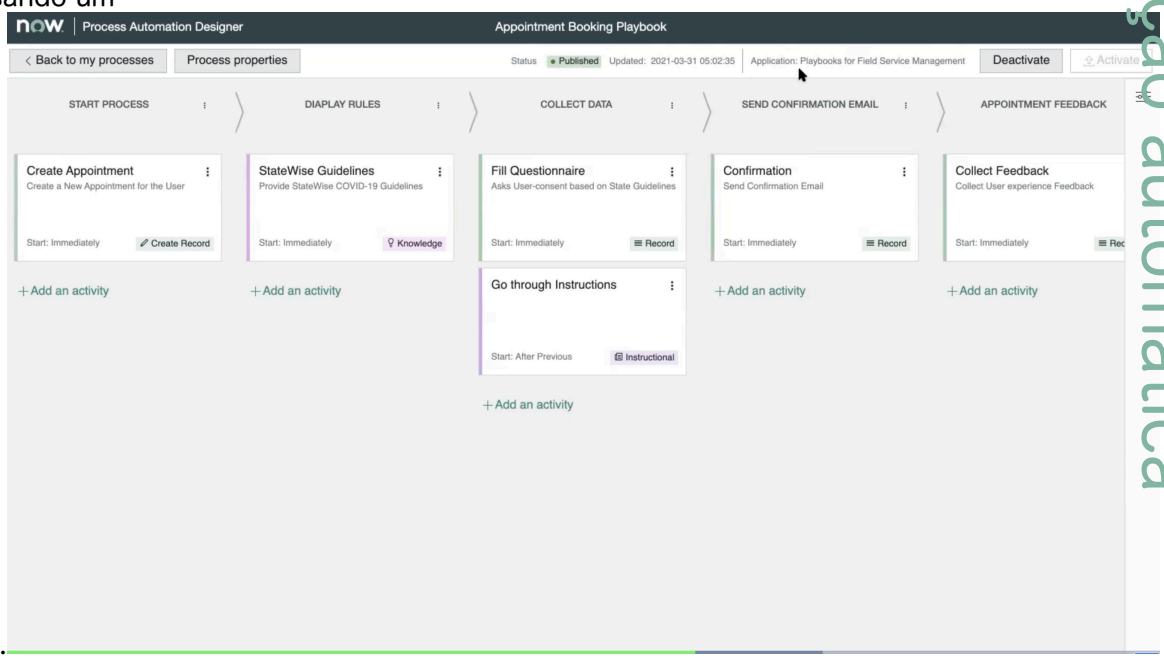
Os playbooks fornecem orientação passo a passo para que suas equipes Serviço de campo concluam as atividades envolvidas nas tarefas de serviço de campo.

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

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

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

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



playbook.

Playbooks para Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ela exibem um botão **Exibir Playbooks**.

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

Tradução automática

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

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

Para obter mais informações, consulte Playbooks para a aplicação Now Mobile Agent.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tópicos relacionados

Como configurar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo

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

As peças representam itens que os agentes de serviço de campo podem precisar ao concluir um pedido de trabalho. As peças podem ser itens físicos, como uma bateria, ou podem ser componentes não físicos, como uma troca de óleo ou uma estimativa. Produtos físicos e não físicos são medidos e vendidos em quantidade de unidades.

Tópicos relacionados

Como configurar o inventário e o gerenciamento de ativos

Gerenciamento de inventário no Gestão de serviços de campo

Suporte de ativo linear

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

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

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

Tradução automática

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

Principais benefícios

O suporte de ativo linear oferece os seguintes benefícios:

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

Tópicos relacionados

Ativar suporte de ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Gerenciamento de ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Gerenciamento da tarefa de ordem de serviço para ativos lineares usando a aplicação Mobile Agent

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo

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

Tópicos relacionados

Configuração de relatórios e análises do FSM

Análise e relatório para Gestão de serviços de campo

Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Gerenciar o trabalho do prestador de serviço e os acordos de nível de serviço (ANS). Com a aplicação Contractor Management ServiceNow, conecte-se, envolva-se e colabore com empresas prestadoras de serviços e sua equipe para terceirizar as tarefas de ordem de serviço.

A aplicação Serviço de campo Contractor Management permite que Serviço de campo gerentes de sua organização terceirizam o trabalho integrando empresas prestadoras de serviço e suas equipes, como gerentes externos e agentes externos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas ao gerente do grupo do prestador de serviço pela empresa prestadora de serviços. Um grupo qualifica o critério de atribuição com base nos valores do grupo de atribuição selecionado, como o grupo externo e sua área de cobertura, habilidades e modelos de produto.

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

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

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Configuração da Gestão de prestadores de serviços

Tradução automática

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

Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Painel do prestador de serviço

Emergency Exposure Management

O recurso [Emergency Exposure Management em Gestão de serviços de campo ajuda a identificar agentes de serviço de campo e clientes que podem ter visitado um local afetado. Isso ajuda a encontrar pessoas que entraram em contato com um agente que foi classificado como positivo para uma condição, como COVID-19.

Ao usar a aplicação Emergency Exposure Management em colaboração com Gestão de serviços de campo, você pode identificar clientes potencialmente afetados e outros agentes verificando o histórico da ordem de serviço do agente afetado.

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

A aplicação Emergency Exposure Management permite fazer o seguinte:

Rastrear agentes e clientes afetados

Execute um relatório de diagnóstico para os agentes afetados com base no histórico de ordem de serviço para o período selecionado e exiba o relatório para identificar outros agentes e clientes potencialmente afetados.

Bloquear calendários do agente

Marque os agentes afetados e potencialmente afetados como indisponíveis no período selecionado para evitar a atribuição de outras tarefas.

Impor verificações de conformidade para os agentes

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

Exibir dados com impacto da COVID-19

Exiba os locais da tarefa, do agente e do ativo em um mapa que mostra o impacto da COVID-19.

Verificar status de conformidade do agente

Analise o status de agentes e tarefas em conformidade e fora de conformidade usando o painel de segurança Serviço de campo.

Tópicos relacionados

Configurando Emergency Exposure Management para informações do agente de serviço de campo

Use Emergency Exposure Management para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agente

Análise preditiva: informações da ordem de serviço

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

Principais benefícios

O uso do tópico de tendências de ordem de serviço tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do gerente: identifique rapidamente clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e aja para resolvê-los.
- Melhorar as experiências do agente: resolva problemas de forma proativa analisando outros pedidos de trabalho no tópico.
- Melhorar a eficiência operacional: reduza o backlog de ordens de serviço resolvendo vários tipos semelhantes de ordens de serviço de uma só vez.

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

Tópicos relacionados

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Planned Work Management

A aplicação Planned Work Management funciona com Gestão de serviços de campo para ajudar as organizações a criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com programações recorrentes em intervalos regulares. As atividades de trabalho planejadas incluem manutenção, inspeções, auditorias ou mais.

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

O Planned Work Management permite que sua aplicação crie ordens de serviço que especificam como e quando executar uma atividade de trabalho planejada, como manutenção, inspeção, auditorias. As ordens de serviço podem ser baseadas nos seguintes fatores:

- Um intervalo de tempo especificado. Por exemplo, depois de vários meses desde que a manutenção anterior foi realizada.
- Medidores ou uso. Por exemplo, depois que um número especificado de páginas for impresso ou um número especificado de milhas for percorrido.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tópicos relacionados

Como configurar o Planned Work Management

Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado

Exemplo de plano de trabalho

Página inicial do Planned Work 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 da força de trabalho para serviço de campo

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

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

Otimização da força de trabalho para serviço de campo apresenta o Manager Workspace, que fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho em andamento e do desempenho da equipe. Também ajuda os gerentes a gerenciar as programações e os turnos de seus agentes. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência. Para obter mais informações, consulte Painel Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Manager Workspace.

Principais recursos

Programando

Gerencie a programação dos seus agentes no Manager Workspace. Você pode acessar o calendário da sua equipe para exibir a programação do agente para cobertura e sua folga. Essas informações podem ajudá-lo a criar planos de turno e de programação, atribuir agentes a turnos e publicar programações. Você também pode criar eventos pessoais, como compromissos e reuniões, em nome do agente usando o calendário.

Desempenho da equipe

Organize cada uma de suas equipes em grupos de atribuição e monitore o desempenho delas no Manager Workspace. Crie um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) que fazem referência a indicadores do Performance Analytics e os aplique a todos os grupos dessa equipe para analisar o desempenho da equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de pedido de trabalho dessa equipe.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

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

Tópicos relacionados

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gestão de Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Exemplos de fluxo de trabalho da Gestão de serviços de campo

Os fluxos de trabalho de amostra nesta seção fornecem exemplos de como você pode usar Gestão de serviços de campo para resolver problemas mais rapidamente, evitar que ocorram problemas e trabalhar perfeitamente em todas as organizações.

Tradução automática

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

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de operações

Este exemplo de fluxo de trabalho de operações Serviço de campo fornece um caso de uso de um gerente de engenharia clínica em um provedor de saúde que é notificado de um problema com um scanner de MRI que a atualização de firmware mais recente pode resolver.

Como gerente de engenharia clínica em um hospital, Maria ficou chateada com o tempo que o fornecedor de equipamentos do hospital levou para atualizar o equipamento. Ligar para a linha de suporte do fornecedor geralmente significa aguardar em espera por uma pessoa do suporte e, em seguida, várias chamadas do pessoal do suporte e dos técnicos de reparo para obter as informações necessárias para resolver o problema. Se Maria estivesse em outra chamada ou não estivesse perto do escritório onde Maria poderia pesquisar um número de série para o técnico de reparo, mais tempo seria perdido.

Quando o fornecedor implementou a plataforma ServiceNow, a experiência do cliente de Maria melhorou.

Com a aplicação Gestão de serviços de campo, o administrador do fornecedor pode automatizar muitas das etapas necessárias para atualizar o equipamento de Maria. Maria pode fazer login no portal de autoatendimento do fornecedor e enviar uma solicitação de serviço com um horário preferencial de serviço para a visita do técnico de campo. A aplicação Customer Service Management (CSM) cria automaticamente uma ordem de serviço contendo os detalhes necessários para o equipamento, peças e etapas de atualização.

O fluxo de trabalho Gestão de serviços de campo (FSM) roteia automaticamente a tarefa de ordem de serviço para um técnico localizado perto do hospital que tem a disponibilidade e as habilidades necessárias para a tarefa. Quando o técnico estiver a caminho, o FSM enviará automaticamente uma mensagem de texto para Maria com um mapa mostrando a localização atual do técnico e um tempo estimado de chegada.

Quando o técnico conclui a atualização e marca a tarefa como concluída no aplicativo para celular do FSM, o FSM envia a ordem de serviço para o telefone celular de Maria. Maria confirma digitalmente que o trabalho está concluído e assina o pedido de trabalho. O FSM salva todas as informações da ordem de serviço para oferecer suporte a análises futuras, relatórios, auditorias e atividades de conformidade pela organização do fornecedor.

Com a ajuda da aplicação ServiceNow, o fornecedor concluiu a tarefa de atualização mais rapidamente, com menos chamadas telefônicas de ou para Maria. Além disso, o fornecedor salvou informações vitais sobre o problema e sua resolução para análise e planejamento para melhorar ainda mais a experiência do cliente de Maria.

Principais benefícios

- Operações de serviço mais eficientes para melhorar a satisfação do cliente.
- O técnico certo é enviado na primeira vez para corrigir problemas.
- O histórico de problemas é salvo para que as próximas interações sejam mais tranquilas e rápidas.

Funções de usuário

- Cliente
- Agente de campo

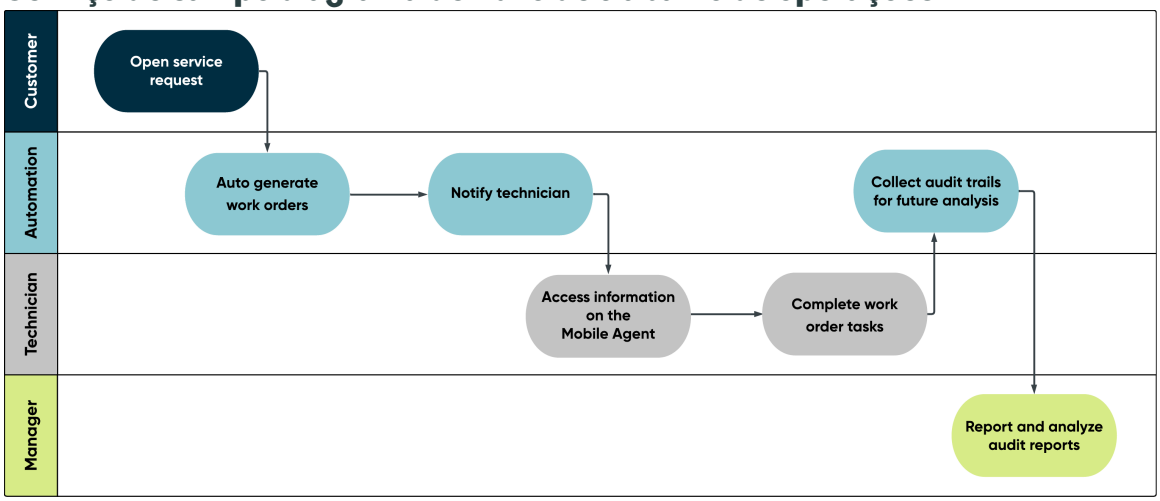
Produtos

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.

- Customer Service Management
- Gestão de serviços de campo

Serviço de campo diagrama de fluxo de trabalho de operações



Serviço de campo etapas do fluxo de trabalho de operações

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

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

Etapas	Descrição
1. Abrir solicitação	O gerente de engenharia clínica faz login no portal de autoatendimento do fornecedor do ativo e abre uma solicitação de serviço com um horário preferencial de serviço.
2. Gerar ordem de serviço automaticamente	O aplicativo de reserva de compromisso gera automaticamente um pedido de trabalho que contém todas as tarefas necessárias para concluir a atualização.
3. Técnico de envio automático	As tarefas podem ser atribuídas automaticamente a um agente de campo com base em sua localização, conjunto de habilidades e disponibilidade usando programação dinâmica s. O agente de campo recebe uma notificação por push em seu aplicativo para celular, que ele pode ver e aceitar (ou rejeitar para reatribuição a outro técnico). Depois de aceito, o pedido de trabalho é atualizado.
4. Informações de acesso	Com o ServiceNow Mobile Agent , o agente de campo pode acessar informações, incluindo local, equipamento, histórico do cliente, artigos de conhecimento e outros, para ajudá-lo a concluir a tarefa com sucesso. Quando o agente de campo está a caminho, uma mensagem de texto é enviada automaticamente para notificar o cliente. Ele inclui um link para exibir um mapa com a localização atual do agente de campo e a hora estimada de chegada para definir expectativas e melhorar a experiência geral.
5. Concluir ordem de serviço	Depois que o agente de campo atualiza o firmware e conclui a tarefa, o gerente de engenharia clínica pode assinar digitalmente e confirmar que a ordem de serviço está concluída.
6. Rastrear e auditar	O status assinado gera automaticamente um resumo em PDF da ordem de serviço, incluindo as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas,

Tradução automática

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

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

Etapas	Descrição
	despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF é anexado ao formulário de ordem de serviço para fins de acompanhamento e auditoria.
7. Relatar e analisar	Todos os dados e linhas do tempo também são rastreados na ordem de serviço e estão disponíveis para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade. O gerente Serviço de campo compara as métricas do pedido de trabalho com os principais indicadores de desempenho (KPIs) disponíveis por padrão nos painéisServiceNow Performance Analytics .

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Este exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva Serviço de campo fornece um exemplo de um gerente de manutenção de frota configurando um plano de manutenção para acionar um alerta de diagnóstico a cada 25 horas de voo.

Como gerente de manutenção de frota, ela estava insatisfeita com os processos de planejamento de manutenção de avião baseados em papel. Coordenar programações e planilhas para várias espaçonaves consumia muito tempo, e a Liza não tinha visibilidade em tempo real do status de cada equipamento e da disponibilidade de técnicos. Como resultado, a empresa de fabricação de aviões de Liza estava perdendo dinheiro porque os aviões foram aterrados para manutenção quando poderiam estar em serviço.

Implementar ServiceNow Gestão de serviços de campo com Gestão de ativos mudou tudo isso.

Agora, ela trabalha com o administrador do para automatizar os planos de manutenção de cada uma das naves. Os planos acionam alertas de diagnóstico e geram automaticamente ordens de serviço para um conjunto diferente de tarefas de diagnóstico a cada 25 e 600 horas de voo para cada avião. As ordens de serviço contêm as tarefas de diagnóstico apropriadas para cada tipo de avião.

Gestão de serviços de campo O atribui automaticamente tarefas aos técnicos de aviônicos com base em sua localização, habilidades e disponibilidade. Os técnicos fazem login para aceitar ou redirecionar cada tarefa e para exibir detalhes da nave, histórico de serviço e peças a serem verificadas no sistema Gestão de ativos integrado.

Os técnicos também podem exibir recomendações de artigos de conhecimento e ordens de serviço anteriores. Quando um técnico marca as tarefas de diagnóstico como concluídas, Gestão de serviços de campo programa e atribui automaticamente as tarefas de ordem de serviço para o próximo compromisso de manutenção. O sistema salva todas as informações da ordem de serviço para oferecer suporte a análises, relatórios, auditorias e atividades de conformidade futuras.

Gestão de serviços de campo permitiu que o Liza mantivesse um alto nível de segurança para os passageiros e a equipe, ao mesmo tempo em que ajudava a gerar mais receita, otimizando a disponibilidade de aviões para mais frequências. Além disso, ela pode revisar os dados da ordem de serviço para descobrir tendências e padrões de manutenção e para atender aos requisitos de conformidade.

Principais benefícios

Tradução automática

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

- Mantenha os ativos em operação para manter seus negócios em operação.
- Evite atrasos na conclusão de tarefas de manutenção ou diagnóstico atribuindo automaticamente os técnicos mais próximos e qualificados.
- Evite problemas executando ordens de serviço de manutenção regular planejada.

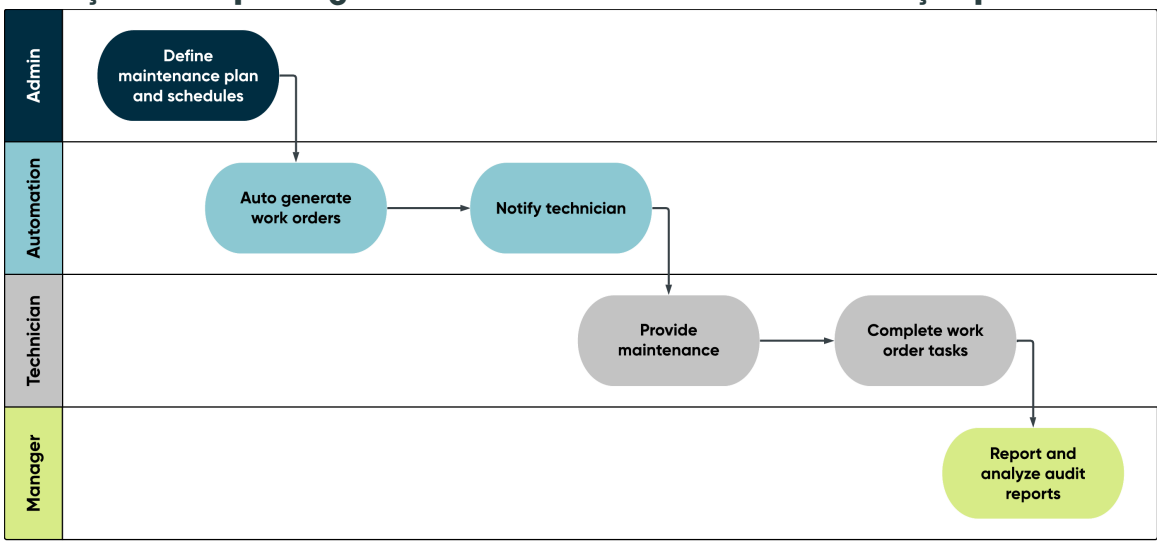
Funções do usuário

- Iniciador -– Gerente de manutenção de avião
- Serviço de campo agente

Produtos

- Gestão de ativos
- Gestão de serviços de campo

Serviço de campo Diagrama de fluxo de trabalho de manutenção preventiva



Serviço de campo Etapas do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

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

Etapas e descrições do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Etapas	Descrição
1. Definir fluxo de trabalho	O gerente de manutenção de frota cria um plano de manutenção e programa a manutenção, por exemplo, para que a verificação de diagnóstico seja concluída antes de 60 horas e verificações mais extensas sejam realizadas a cada 200 horas, dependendo do tipo de avião.
2. Gerar ordens de serviço automaticamente	O plano de manutenção cria automaticamente uma ou mais ordens de serviço quando um limite de gatilho é atendido.] Modelos contendo a série apropriada de tarefas repetíveis para cada tipo de avião são usados para criar tarefas para cada ordem de serviço. Essas tarefas 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.

Etapas e descrições do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Etapas	Descrição
	atribuídas automaticamente aos agentes com base em sua localização, disponibilidade e habilidades.
3. Notificar técnico	O agente de campo é notificado sobre a atribuição de tarefa. O agente pode fazer login para ver e aceitar (ou redirecionar) a tarefa que precisa ser executada para concluir o diagnóstico de manutenção.
4. Fornecer manutenção abrangente	Com o Gestão de ativosintegrado, o agente pode ver os detalhes do ativo, como subcomponentes, histórico de serviço e informações sobre quais peças precisam ser substituídas ou reparadas. Além disso, o técnico pode obter recomendações, orientações, dicas de artigos de conhecimento e informações de pedidos de trabalho anteriores para ajudar a concluir a tarefa.
5. Conclua as tarefas de ordem de serviço	Depois que o técnico termina a manutenção e atualiza a tarefa, o próximo compromisso de manutenção planejado é programado e atribuído automaticamente.
6. Fornecer trilha de auditoria	Todas as tarefas e dados concluídos são rastreados nos registros do plano de manutenção para referência futura, para que os administradores possam extrair facilmente os dados necessários para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade.
7. Relatar e analisar	Rastreie tarefas e dados em um plano de manutenção para oferecer suporte a análises futuras, relatórios, auditorias e atividades de conformidade.

Serviço de campo Exemplo de fluxo de trabalho de TI

Este Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de TI descreve um serviço de campo coordenado e uma situação de gestão de serviços de TI.

Como gerente de loja de varejo, Joe estava insatisfeito com a qualidade do serviço entregue pelo suporte de TI da organização e pelos processos de serviço de campo. Quando Joe ligava para apresentar um problema ao help desk de TI da loja, o representante do suporte faria uma longa lista de perguntas sobre o equipamento, mas nunca poderia fornecer a ele uma estimativa de quanto tempo levaria para corrigir o problema. Às vezes, o técnico chegava com as peças erradas porque alguém inseriu informações incorretas ao transcrever manualmente os dados entre o sistema de suporte de TI e o sistema de serviço de campo. Como ninguém estava acompanhando as programações de atualização do sistema, o software desatualizado prejudicaria o sistema de transações com cartão, resultando em vendas perdidas e clientes insatisfeitos.

A experiência de Joe mudou para melhor depois que a empresa implementou ServiceNow Gestão de serviços de campo com Gestão de serviços de TI.

Os administradores do Suporte de TI e Gestão de serviços de campo podem desenvolver processos que coletam e compartilham automaticamente informações entre as equipes de Suporte de TI e Serviço de campo, incluindo soluções recomendadas para problemas conhecidos e programações de manutenção para resolver possíveis problemas antes que eles se tornem problemas. Agora, se o Joe descobrir um problema, ele poderá verificar o equipamento com defeito para abrir automaticamente um incidente com o suporte de TI que contém todas as informações necessárias do equipamento.

Tradução automática

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

Se a solução exigir um técnico de campo, o representante do suporte de TI poderá clicar em um botão para abrir uma ordem de serviço de serviço de campo que contém as tarefas de reparo junto com as informações necessárias do incidente de suporte. Gestão de serviços de campo roteia automaticamente as tarefas para o técnico mais próximo da loja que tem a disponibilidade e as habilidades necessárias para as tarefas. Conforme o técnico começa a viajar para o local, o sistema notifica automaticamente a Joe sobre a hora de chegada estimada do técnico.

O técnico pode usar o Mobile Agent para revisar informações sobre o problema, soluções sugeridas e manutenção preventiva. Depois de corrigir o problema e executar a manutenção preventiva para evitar que novos problemas afetem o equipamento, o técnico pode documentar digitalmente o trabalho e fechar a ordem de serviço.

Gestão de serviços de campo registra automaticamente informações de rastreamento, como peças usadas, despesas incidentais e tempo para conclusão em uma plataforma compartilhada para que as equipes de suporte de TI e Serviço de campo possam incluir os dados em seus relatórios e análises. Melhorar a qualidade dos dados nos sistemas de suporte de TI e Serviço de campo permitiu que os técnicos resolvessem problemas mais rapidamente, e a programação da manutenção ajudou a evitar um tempo de inatividade dispendioso do sistema. Conforme o desempenho do sistema melhorou, a loja de Joe teve uma receita de vendas melhor e clientes mais satisfeitos.

Principais benefícios

- Aumente a visibilidade dos ativos, do local do técnico e do status para melhorar o desempenho e a produtividade
- Minimize os custos de serviço reduzindo o tempo de documentação
- Atenda às expectativas do cliente com tempo de resolução mais rápido

Funções

- Cliente
- Serviço de campo agente
- Gestão de serviços de TI agente

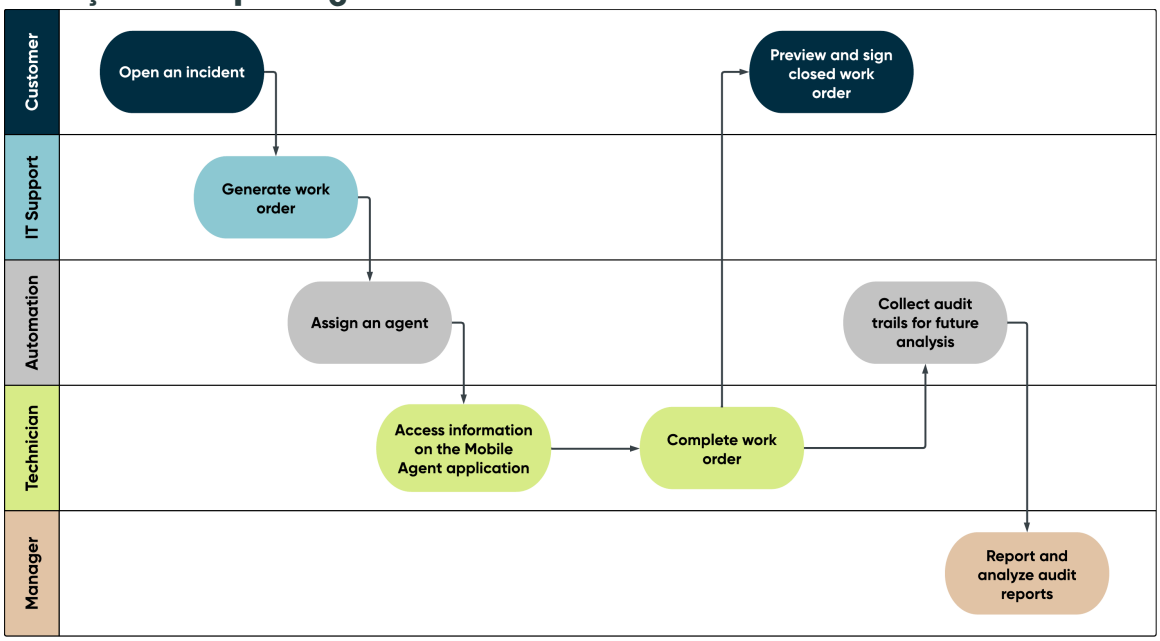
Produtos

- Gestão de serviços de campo
- Gestão de serviços 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.

Serviço de campo Diagrama de fluxo de trabalho de TI



Etapas do fluxo de trabalho de TI Serviço de campo

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

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

Etapas	Descrição
1. Incidente em aberto	Em uma loja, os sistemas de ponto de venda (PoS) estão tendo problemas para ler os cartões. O gerente da loja identifica o problema e usa o Mobile Agent para verificar o código de barras no sistema PoS. Isso cria e preenche automaticamente um incidente, que é atribuído à central de serviços de suporte da Store.
2. Gerar ordem de serviço	A equipe de suporte faz a triagem do incidente e determina se ele requer uma correção de software ou hardware. Nesse caso, o sistema PoS requer um upgrade de software, portanto, a Central de serviços de suporte da loja abre uma ordem de serviço de alta prioridade diretamente do incidente com apenas um clique.
3. Atribuir um técnico	O pedido de trabalho pode ser atribuído a equipes de terceiros internas ou externas. Nesse caso, o pedido de trabalho é atribuído automaticamente a um técnico interno. O técnico é notificado da atribuição, aceita a tarefa e começa a viajar para a loja. O gerente da loja é informado sobre a hora de chegada prevista do técnico.
4. Verificação abrangente	Com o Mobile Agent , o técnico tem acesso a todas as informações sobre o sistema PoS e seu histórico (por exemplo, inspeções, correções anteriores e assim por diante), junto com artigos da base de conhecimento relevantes que podem ajudá-lo a resolver o problema. Os técnicos fazem uma manutenção completa do sistema PoS, o que ajuda a reduzir problemas futuros e custos de viagem.
5. Concluir ordem de serviço	Depois que o técnico conclui o trabalho, ele documenta seu esforço de trabalho, faz anotações e fecha a ordem de serviço. O gerente da loja assina digitalmente e confirma que a ordem de serviço está concluída. Este envio atualiza automaticamentes o 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.

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

Etapas	Descrição
6. Rastrear e fornecer trilha de auditoria	Um resumo em PDF de todas as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e tempo gasto para fazer o trabalho é criado automaticamente e anexado à ordem de serviço. Todos os dados são rastreados em uma única plataforma para análise de tendências futuras, relatórios e auditorias.

Configuração do Gestão de serviços de campo

Configure Gestão de serviços de campo para criar diferentes tipos de fluxos de trabalho. Como administrador, você pode configurar Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a Serviço de campo técnicos.

Tópicos relacionados

- Explorar o Gestão de serviços de campo
- Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações
- Referência da Gestão de serviços de campo

Planejando sua implementação de Gestão de serviços de campo

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

Recursos de planejamento

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

Para obter mais informações sobre como planejar uma atualização segura e eficaz, consulte a pasta de trabalho de prontidão da Gestão de serviços de campo e o guia de planejamento e práticas recomendadas .

Pacote e licenças

Para obter informações sobre pacotes e licenciamento do Field Service Management, consulte a páginaDireitos: Field Service Management .

Informações de treinamento

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

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

Tradução automática

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

Noções básicas deprogramação dinâmica - Saiba como configurar a programação dinâmica para atribuir automaticamente tarefas de pedido de trabalho com base em critérios de atribuição definidos.

Implementação de programação dinâmica - Saiba como configurar o recurso de programação dinâmica para atender aos requisitos exclusivos de atribuição automática com a Implementação de programação dinâmica.

Implementação da Gestão de serviços de campo (FSM) (sob demanda) - Aprenda habilidades práticas para acelerar a implementação das aplicações da Gestão de serviços de campo da ServiceNow e da funcionalidade relacionada, a maioria das quais pode ser configurada usando uma abordagem de baixo código ou sem código.

Fundamentos de fornecimento e transferência de peças do serviço de campo - Saiba mais sobre o processo de fornecimento e transferência de peças do serviço de campo e as funções desempenhadas por várias personas envolvidas no processo com o Fundamentos de fornecimento e transferência de peças do serviço de campo.

Noções básicas de otimização de programação — Otimização de programação principal na Gestão de serviços de campo da ServiceNow.

Noções básicas doField Service Contractor Management - Saiba como implementar e administrar a aplicação ServiceNow Field Service Contractor Management.

Introdução ao Field Service Mobile - Explore o aplicativo móvel Now Agent da perspectiva de um agente de serviço de campo.

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

Introdução

Comece a configurar seu sistema para otimizar as operações com ServiceNow® Gestão de serviços de campo.

Como administrador, inicie uma exploração por meio de separação de domínio, pontos de extensão, configurações de domínio global, procedimentos de ativação e plug-ins adicionais, cada um representando um aspecto essencial da configuração e otimização de sistemas FSM. A seguir estão os aspectos básicos da configuração Gestão de serviços de campo, em que cada link fornece acesso a conceitos técnicos essenciais.

Domain Separation e Gestão de serviços de campo

A separação de domínio fornece uma maneira estruturada e eficiente de gerenciar ambientes organizacionais complexos e de várias camadas, segmentando logicamente dados e configurações. Isso garante que os usuários acessem somente os dados relevantes ao seu domínio, aumentando a segurança e a eficiência.

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, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

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

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

Visão geral

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

Como o Domain Separation funciona no Gestão de serviços de campo

A separação de domínio para Gestão de serviços de campo usa a entidade Empresa para orientar a estrutura de domínio. Para usar a separação de domínio, todas as empresas devem ser atribuídas a um domínio.

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

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

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

Nota:
Gestão de serviços de campo está configurado no nível da aplicação e não é compatível com a configuração específica do domínio. Por exemplo, se você selecionar **usar agendamento dinâmico** como método de atribuição de tarefa, esse método será usado para atribuir tarefas em todos os domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Domain Separation no Gestão de serviços de campo

Para configurar a separação de domínio para Gestão de serviços de campo, entre em contato com a ServiceNow, Inc.

Ordens de serviço criadas a partir de incidente, problema ou mudança

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

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

Grupos

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

Processo de peças

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

- Os requisitos de peça são criados no domínio da ordem de serviço.
- Ordens de transferência e linhas de ordem de transferência criadas para um requisito de peça são criadas no domínio do requisito de peça.
- Ao fornecer uma peça, o seguinte está disponível:
  - Os ativos estão disponíveis para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço com base no domínio do requisito da peça.
  - Os ativos estão disponíveis com base no domínio do requisito da peça.
  - Os depósitos estão disponíveis com base nos ativos disponíveis.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo

Descubra a flexibilidade dos pontos de extensão no Serviço de campo, permitindo que você personalize e estenda a funcionalidade da sua implementação Gestão de serviços de campo. Entenda os principais pontos de extensão e como eles podem ser aproveitados para personalizar Gestão de serviços de campo de acordo com suas necessidades de negócios exclusivas.

No navegador de aplicações, insira `sys_extension_point.list` e clique em **Enter** para exibir os pontos de extensão usados na aplicação Field Service Management.

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.

Tradução automática

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

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

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint`	Personalize a lógica para determinar janelas de compromisso reserváveis.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint`	Personalize a lógica usada para criar ou atualizar um registro de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint`	Personalize a lógica para validar os dados do compromisso antes que um compromisso seja criado.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint`	Personalize a lógica para criar um mapa de parâmetros de dados de compromisso que serão usados para criar e atualizar registros de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint`	Personalize a lógica usada para determinar se os compromissos podem ser cancelados ou reagendados.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Personalize a lógica para recuperar uma lista de períodos de data e hora disponíveis para reserva de compromisso.

Pontos de extensão para gestão de modelo

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`	Personalize a lógica para permitir que o modelo de pedido de trabalho mapeie

Tradução automática

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

Nome do ponto de extensão	Descrição
	informações da tabela de origem para os campos apropriados em um pedido de trabalho.
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier`	Personalize a lógica para identificar a origem de um pedido de trabalho.

Pontos de extensão para raio e distância de cerca geográfica

Nome do ponto de extensão	Descrição
`OnsiteGeofenceConfig`	Permite definir valores padrão para os campos de raio e unidade de cerca geográfica na tarefa de ordem de serviço.

Pontos de extensão para gradiente de cores do mapa térmico

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

Pontos de extensão para principais indicadores de desempenho (KPIs) do território

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

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

Ativar a Gestão de serviços de campo

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in de ativação do Field Service Management ativa vários plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Para obter mais informações, consulte Plug-ins instalados com o Field Service Management.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados
Componentes instalados com o Field Service Management

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Plug-ins instalados com o Field Service Management
O plug-in Field Service Management ativa os plug-ins a seguir, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins instalados com o Field Service Management

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Atribuição automática	com.snc.automatic_assignment	Atribui tarefas automaticamente aos agentes com base em critérios especificados.
Serviço de campo Móvel	com.sn_fsm_mobile	Gerencia os componentes móveis do Serviço de campo em um dispositivo móvel iOS ou Android. Agentes de serviço de campo e expedidores podem executar tarefas de pedido de trabalho, gerenciar ativos e fechar tarefas de pedido de trabalho em seu dispositivo móvel no modo online ou offline.
Espaço do agente do FSM (descontinuado)	com.snc.agent_workspace.fsm	Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no espaço do agente. O plug-in foi descontinuado na versão Vancouver.
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração	com.snc.work_management.demo	Adiciona dados de demonstração para a aplicação Gestão de serviços de campo que abrange os domínios médico e de telecomunicações.

Tradução automática

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

Plug-ins instalados com o Field Service Management

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		Nota: A instalação deste plug-in adiciona novas tabelas e relacionamentos de Item de configuração ao banco de dados.
Serviço de campo – Questionário	com.snc.wm_questionnaire	Crie um questionário para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Field Service Management Mobile (obsoleto)	com.snc.work_management_m	Gerencia os componentes móveis clássicos do Serviço de campo. Agentes e expedidores podem gerenciar tarefas de serviço de campo usando o mapa de expedição quando o dispositivo está online e podem acessar tarefas somente leitura quando o dispositivo não está conectado à Internet. Este plug-in foi descontinuado.
Serviço de campo Mapa (obsoleto)	com.snc.fsm_map	Mapa de serviço de campo para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.
Central Dispatch (obsoleto)	com.snc.central_dispatch	Permite a alocação visual de tarefas aos agentes de um expedidor conectado. Instala os principais itens da Gestão de serviços usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao serviço funcionem, como a Gestão de serviços de campo e a Gestão de serviços de instalações.
Núcleo de registro de horas	com.snc.wm_time_recording	Habilita as funções de registro de horas e registro de horas para Customer Service Management e Field Service Management.
Registro de tempo para serviço de campo	com.snc.time_recording_fsm	Estende a funcionalidade das aplicações Time Card Management e Cost Management para a Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo - Assinatura eletrônica	com.snc.wo_signature_pad	Captura uma assinatura do cliente para pedidos de trabalho encerrados. Cria um PDF do pedido de trabalho que inclui um resumo do trabalho concluído e o nome e a assinatura do cliente.
Blackout e programação de manutenção	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Instalação e configuração de blackout e cronogramas de manutenção.
Agendamento dinâmico	com.snc.dynamic_scheduling	Habilita o agendamento dinâmico para aplicações do Service Management e fornece suporte para recomendações de tarefa em massa e atribuição automática baseada em intervalo.
Gestão de serviços de campo Portal do CMS	com.snc.work_management.cms	Permite que você inicie a Gestão de serviços de campo e outras aplicações da Gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. Este plug-in está sendo descontinuado.

Tradução automática

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

Plug-ins instalados com o Field Service Management

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração de geolocalização	com.snc.work_management_ge	Habilita dados de geolocalização para a aplicação Field Service Management.

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Depois que Gestão de serviços de campo for ativado, você poderá ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam vários recursos.

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do Plug-in	Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo	com.snc.csm_fsm_integration	Este plug-in fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor. Na aplicação Field Service Management, os usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo	com.snc.work_management_pa	Habilita o Performance Analytics para Gestão de serviços de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Nota:** Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do plug-in Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo com Project Management	com.snc.wm_ppm	Field Services Integration with Project Management. 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.

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do Plug-in	Plug-in	Descrição
		in ativa a aplicação Project Management e pode exigir licenças adicionais.
Serviço de campo com dados de demonstração da Gestão de projetos	com.snc.wm_ppm_demo	Plug-in de demonstração do Field Services Integration with Project Management.
Serviço de campo com locais de serviço	com.snc.fsm_service_locations	Permite que os usuários criem um novo local de serviço a partir do WO/WOT sempre que o local preferencial não existir entre os locais armazenados.
Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente	com.snc.fsm_customer_experience	Permite que os clientes recebam notificação por SMS para saber o status de suas tarefas de pedido de trabalho e também rastreiem a localização dos agentes quando eles começarem a viajar para o local do cliente.
Serviço de campo - Gestão de prestadores de serviços	com.snc.fsm_contractor_management	Permite que o portal de gestão do prestador de serviço ofereça suporte às operações da força de trabalho de terceiros. Este plug-in ativa os plug-ins Field Service Management e Service Contractor Base.
Predictive Intelligence para Gestão de serviços de campo	com.snc.fsm_ml	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para aproveitar seus vários recursos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas	com.snc.fsm_capacity_management	Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	Repositório para armazenar os componentes personalizados do FSM a serem usados na página Central Dispatch do UIB
Gestão de serviços de campo Espaço configurável do expedidor	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Fornece os componentes e as páginas do FSM para oferecer

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do Plug-in	Plug-in	Descrição
		suporte a fluxos do expedidor no espaço configurável do CSM.
Gestão de serviços de campo Espaço configurável	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	Fornece componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no espaço configurável do CSM.
Serviço de campo Virtual Agent Conversas	com.sn_fsm.virtualagent	Permite que os agentes Serviço de campo obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho interagindo com um Virtual Agent por meio do aplicativo móvel Now Agent
Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual	com.snc.fsm_vci	Permite que os agentes Serviço de campo forneçam suporte oportuno aos clientes enquanto estiverem fora do escritório ou do computador desktop.
Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso	com.snc.fsm_access_hours	Permite que os administradores Serviço de campo programem tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa.
Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias	com.snc.fsm_multiday_tasks	Permite que os expedidores de Gestão de serviços de campo atribuam tarefas de pedido de trabalho abrangendo várias entradas de programação a agentes ou equipes dentro das horas de trabalho definidas, se estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa.
Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefas inteligentes	com.snc.fsm_task_recommendations	Melhora a utilização do agente, recomendando tarefas para preencher as programações do agente.
Serviço de campo Operações da equipe	com.snc.fsm_crew_scheduling	Permite que as organizações atribuam o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas diferentes.
Serviço de campo Planejamento de território	com.snc.fsm_territory_planning	Filtra os territórios com melhor correspondência para uma ordem de serviço ou tarefa para melhor programação da ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Serviço de campo Fornecimento avançado de peças	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	Permite que os agentes Serviço de campo solicitem e forneçam várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis 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.

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do Plug-in	Plug-in	Descrição
		solicitações de peças são feitas por seus colegas. **Nota:** Este plug-in instala vários componentes do sistema, como tabelas, regras de negócios e scripts. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
Gestão de modelo para Gestão de serviços de campo	com.snc.fsm_template_management	Permite que as configurações avançadas dos modelos de ordem de serviço busquem dinamicamente informações das ordens de serviço e criem tarefas de forma independente para as ordens de serviço.
Customer Service Install Base Management	com.snc.install_base	Permite que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente os problemas até o produto correto ou as instâncias desse produto. Associa entidades ascendentes, como interações e casos, a entidades descendentes, como ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM	com.snc.fsm_process_optimization	A mineração de processos para a Gestão de serviços de campo cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.
Agenda do agente	com.snc.agent_schedule	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo vejam as programações de trabalho e as atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Agendamentos	com.snc.appointment_booking	Habilita a instalação e a configuração do recurso de reserva de compromisso.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do Plug-in	Plug-in	Descrição
Workbench de atribuições	com.snc.assignment_workbench	Use o workbench para atribuir trabalho a agentes individuais com facilidade para que o trabalho seja realizado com eficiência e eficácia.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Adiciona os principais itens da Gestão de serviços que permitem que outros plug-ins relacionados ao serviço funcionem, como a Gestão de serviços de campo, a Gestão de serviços de instalações e o criador de aplicações personalizadas.
Informações de tratamento especial	com.sn_shn	Permite que os usuários exibam rapidamente informações importantes sobre registros.

Tópicos relacionados

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

Como configurar sua força de trabalho

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

A força de trabalho consiste em administradores, agentes, equipes, prestadores de serviços, expedidores, qualificadores e gerentes. Configurar as chaves de API do Google Maps é necessário, pois permite que os usuários exibam mapas na aplicação Field Service Management (FSM). Locais e territórios definem áreas específicas pelas quais os usuários ou grupos são responsáveis, permitindo a atribuição de tarefas e a alocação de recursos eficientes. A configuração eficaz de locais e territórios otimiza as operações da força de trabalho e aumenta a produtividade.

Configuração de chaves de API do Google Maps

As chaves de API do Google Maps são essenciais para acessar e utilizar os recursos fornecidos pela plataforma do Google Maps em Gestão de serviços de campo.

A API do Google Maps usa dados de rota do Google para estimativas de tempo de viagem e distância. Como administrador, você pode configurar chaves de API do Google Maps para os recursos do FSM. Para controlar o uso do mapa e gerenciar os custos com eficácia, habilite os limites de uso na conta para desativar a API quando o limite for atingido.

Se as chaves de API do Google Maps já estiverem configuradas, navegue até Todos > Propriedades do sistema > Google Maps para inserir as chaves de API. Para configurar a chave de API do Google Maps ou o ID de cliente para usar a API do Google Maps para Empresas, consulte Configurar a API do Google Maps .

Tradução automática

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

O Google aloca licenças de API para habilitar o Google Maps. O FSM com geolocalização requer que você configure duas chaves de API para o cliente e o servidor. Use a tabela a seguir para corresponder as APIs do Google Maps aos recursos do FSM.

Matriz de capacidades de FSM

Capacidade de FSM	Descrição	API do Google Maps correspondente
Geolocalização	As funções de roteamento automático ou expedição automática precisam desta licença ou chave de API JavaScript para calcular estimativas precisas de tempo de viagem. Sem esses valores, os tempos de direção precisos não podem ser calculados. Em vez disso, ele usa estimativas aproximadas ou tempos fixos.	API de Geocodificação
Páginas de Mapas	As páginas do mapa exibem os dados da ServiceNow graficamente em uma página de mapa do Google com base nos dados de local fornecidos.	API Javascript de mapas
Otimizar Rota	Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia. Os expedidores de serviço de campo podem visualizar rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros em seus grupos de atribuição. Os gerentes de serviço de campo podem exibir rotas de otimização para tarefas atribuídas a membros nos grupos que gerenciam.	API de matriz de distância
Mostrar Rota	Os agentes de serviço de campo podem exibir suas rotas do dia ou até mesmo o mapa que um cliente vê para rastrear a tecnologia no caminho para sua casa.	API de rotas

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

Propriedades do sistema para o Google Maps no Gestão de serviços de campo

Gestão de serviços de campo requer a configuração do Google Maps para que os usuários exibam mapas e operem os recursos de local corretamente. Use a tabela a seguir para corresponder os recursos do FSM à navegação de propriedade para habilitar o Google Maps para cálculos de distância e tempo de viagem estimados.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema para configurações do Google Maps no FSM

Recurso de FSM	Propriedade	Descrição
Otimização de Rota	Otimização de Rota	Reordena as rotas de tarefa do agente para o dia da forma mais eficiente possível. • Tipo: opção • Valor padrão: linha reta • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância**
Agendamento dinâmico	Método de cálculo de distância	Atribui tarefas automaticamente e se adapta às mudanças nas condições, além de precisar se concentrar somente em casos de exceção. • Tipo: opção • Valor padrão: linha reta • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração do Dynamic Scheduling** > **Propriedades** > **Propriedades da Agendamento dinâmico**
Última milha	Cálculo da hora de chegada esperada do agente	Mostra a que distância o local de um agente está de um local de tarefa e calcula um tempo de chegada estimado. • Tipo: opção • Valor padrão: API do Google Maps • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância**

Tradução automática

Configurando usuários

Um usuário é um indivíduo que é membro da sua organização Serviço de campo e pode acessar sua instância.

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

- Você pode importar usuários existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar usuários usando o recurso de administração de usuários *Now Platform*. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .

Nota:

Sempre que possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos de usuários em vez de usuários individuais. Crie grupos de usuários que contenham todas as funções exigidas por cada tipo de usuário e atribua usuários a esses grupos. Os usuários herdam todas as funções atribuídas ao grupo de usuários. Para obter mais informações, consulte "Atribuir uma função a um grupo ". Para obter mais informações sobre grupos de usuários na Gestão de serviços de campo, consulte Configuração de grupos de usuários Serviço de campo

Configuração de grupos de usuários Serviço de campo

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

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

Além disso, você pode criar tipos de grupo opcionais com base em suas necessidades específicas, incluindo grupos de usuários para iniciadores, gerentes, planejadores de território e muito mais. Por exemplo, você pode criar grupos de usuários para qualificadores para implementar uma etapa de qualificação adicional para revisar e aprovar pedidos de trabalho. Ao configurar esses grupos, você pode atribuir as funções e os usuários apropriados a cada grupo. As funções atribuídas ao grupo são herdadas automaticamente pelos usuários desse grupo, portanto, você não precisa atribuir funções individualmente a cada usuário. Para obter mais informações sobre as Funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com o Field Service Management.

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

Existem algumas práticas recomendadas ao criar grupos:

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

Exemplo de configuração de grupo de 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.

Configuração de grupo de usuários

Usuário	Locais	Grupos de Usuários	Funções de Grupo de Usuários	Relacionamento entre Grupos
Agente1	San Diego	Agentes de SD	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de SD
Agente2	Los Angeles	Agentes de LA	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de LA
Agente3	San Jose	Agentes SJ	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de SJ
Agente4	São Francisco	Agentes de SF	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores de SF
Expedidor1	San Diego	Expedidores de SD	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes de SD
Expedidor2	Los Angeles	Expedidores de LA	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes de LA
Expedidor3	San Jose	Expedidores de SJ	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a Agentes SJ
Expedidor4	São Francisco	Expedidores de SF	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço a agentes de SF
Qualificador1	San Jose São Francisco	Qualificadores da NorCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para os expedidores da SJ e SF atribuirem aos agentes da SJ e SF
Qualificador2	San Diego Los Angeles	Qualificadores SoCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para os expedidores de SD e LA atribuirem aos agentes de SD e LA

Configuração de grupos de usuários para agentes

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

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Modelos de produtos	Atribua o equipamento usado pelo grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurando grupos de usuários para qualificadores

Crie um grupo de usuários opcional para revisar e qualificar os pedidos de trabalho para garantir que as tarefas de pedido de trabalho contenham todas as informações necessárias para a conclusão da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um grupo de usuários qualificador se o fluxo de trabalho exigir verificação manual de tarefas para garantir que elas contenham informações suficientes para atribuição. Os membros do grupo de usuários qualificadores revisam e qualificam as tarefas de ordem de serviço para garantir que elas contenham todas as informações necessárias para a conclusão das tarefas.

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribuir um local a um grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configuração de grupos de usuários para expedidores

Configure grupos de usuários expedidores para expedir tarefas a grupos de usuários agentes a fim de atender às necessidades de áreas específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique com o botão direito e salve.
5. Use as guias a seguir para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.
   Para obter mais informações sobre as Funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com o Field Service Management.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com o Field Service Management e Assign a role to a group.
Membros do Grupo	Atribua um ou mais expedidores da lista de expedidores disponíveis ao grupo de usuá–rios. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Como adicionar um usuário a um grupo.
Grupos	Crie um grupo de usuários secundário.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribuir um local a um grupo .
Grupos de atribuição cobertos	Atribua um ou mais grupos de agentes ao grupo de usuários de expedição.

6. Clique em **Atualizar**.

Grupos de usuários adicionais

Você pode configurar outros tipos de grupos de usuários.

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

Exemplo de grupos de usuários adicionais

Usuário	Locais	Grupo de Usuários	Funções de Grupo de Usuários	Relação entre gerente e grupo iniciador
Gerente 1	San Diego	Gerenciadores de SD	wm_manager	Gerencia Iniciadores de SD
Gerente 2	Los Angeles	Gerentes de LA	wm_manager	Gerencia iniciadores de LA
Iniciador 1	San Diego	Iniciadores de SD	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores de SD
Iniciador 2	Los Angeles	Iniciadores de LA	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores de LA

Gerenciar habilidades de serviço de campo e atendimento ao cliente

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

Usuários com a função wm_manager (Field Service Management) ou sn_customerservice_manager (Customer Service Management) podem gerenciar as habilidades do agente.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na lista Todas as habilidades no lado esquerdo da tela inclui o nome da habilidade e o número de usuários atribuídos a essa habilidade. Cada usuário na seção de usuário no lado direito da tela é representado por um bloco que inclui o nome do usuário, o grupo de atribuição, o endereço e uma lista das habilidades atribuídas no momento.

Nesse formulário, os gerentes podem:

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

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

Habilidades obrigatórias

Use o recurso de habilidades obrigatórias para identificar as habilidades necessárias para os agentes e técnicos trabalharem em casos de atendimento ao cliente e ordens de serviço e tarefas de serviço de campo. 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 os agentes e técnicos que não têm essas habilidades e classificam os agentes restantes.

- Se houver agentes com as habilidades obrigatórias 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.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional. As habilidades obrigatórias podem ser identificadas no workbench de atribuições. Além da lista de **habilidades**, o workbench de atribuições inclui uma lista de **habilidades obrigatórias adicionadas**. 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista Habilidades obrigatórias adicionadas e classificados por outros critérios de correspondência.

Tópicos relacionados

Usar o workbench de atribuições

Configuração do recurso de habilidades obrigatórias

Configure o recurso de habilidades obrigatórias para uso com as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional incluído com os plug-ins Customer Service Management e Field Service Management. Use as etapas abaixo para configurar este recurso com a aplicação desejada.

Customer Service Management configuração

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 o campo **Obrigatório** como **Verdadeiro** para identificar as habilidades que são obrigatórias para concluir uma tarefa.

    Nota:
    O formulário de caso deve usar o campo **Habilidades** ou a tabela Habilidades da tarefa, mas não ambos.

- [Opcional] Para casos existentes que têm dados preenchidos no campo **Habilidades** no formulário Caso, execute o script **Migrar habilidades para habilidade de tarefa M2M** para mover esses dados para a tabela Habilidades de 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 Migração de habilidades para a tabela Habilidade da tarefa.
- Se você estiver usando o workbench de atribuições , substitua os critérios de correspondência de **Habilidades** correspondentes pelos critérios de correspondência de Habilidades correspondentes **- Suporte de habilidades obrigatórias**. 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:

- Ative a propriedade do sistema `work.management.use.mandatory.skills`.
- 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].
- [Opcional] Para ordens de serviço e tarefas existentes que têm dados preenchidos no campo **Habilidades** nos formulários de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço, execute o script **Migrar habilidades para habilidade de tarefa M2M** para mover esses dados para a tabela Habilidades de 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opcionais. Para obter mais informações, consulte Migração de habilidades para a tabela Habilidade da tarefa.

- Se você estiver usando o agendamento dinâmico, atualize o filtro de tarefa para a configuração de agendamento dinâmico e substitua os critérios de correspondência **de Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico pelos** critérios de **correspondência de Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico**. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de tarefa.

Para configurar habilidades opcionais, navegue até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**, clique na guia **Atribuição** e defina **A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** como uma das seguintes:

- Todas - indica que o agente deve ter todas as habilidades opcionais listadas na tarefa para atribuição de tarefa.
- Algum - indica que o agente deve ter pelo menos uma habilidade opcional listada na tarefa para atribuição de tarefa.
- Nenhuma - indica que o agente não precisa ter nenhuma habilidade opcional.

Propriedades do sistema de habilidades obrigatórias

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

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

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades 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
habilidades_management.migração	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o script **Migrar habilidades para a habilidade da tarefa M2M**. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_case,wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_miglated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais o campo **Habilidades** já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listado

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o recurso Habilidades obrigatórias

Nome da propriedade	Descrição
	nesta propriedade, os dados foram migrados e não serão migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum

Migrar habilidades para a tabela Habilidade da tarefa

Migre os dados do campo **Habilidades** 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 atribuições usa a tabela Habilidades da tarefa em vez do campo **Habilidades** na tabela Caso para exibir agentes com base nos critérios de avaliação das atribuições de tarefa.

Na aplicação Field Service Management, 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 do campo **Habilidades** nas tabelas Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para atribuir agentes para atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as configurações a seguir.
2. No campo **Tipo**, defina o valor como **verdadeiro**.
3. Clique em **Atualizar**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts** e execute o script de correção **Migrar habilidades para habilidade de tarefa M2M**.
   As habilidades são copiadas para a tabela task_m2m_skill. O nome da tabela da qual as habilidades são copiadas é anexado à propriedade do sistema `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables`. Quando o script é executado novamente, ele ignora todas as tabelas das quais as habilidades já foram migradas.

Configuração de locais e territórios

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

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

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Atribuir um local a um usuário

Atribuir um local a um grupo

Adicionando locais

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

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

Locais em Gestão de serviços de campo

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

Locais de trabalho

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

Tópicos relacionados

Configuração de locais e territórios

Atribuir um local a um usuário

A gestão de território permite que os administradores da gestão de serviços de campo atribuam locais aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso cria um território ou um conjunto de locais cobertos por um determinado usuário. A associação ajuda o sistema a determinar quais usuários podem corrigir problemas em locais específicos.

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

A gestão de território permite que os administradores da gestão de serviços de campo atribuam locais a grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

Procedimento

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

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

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Serviço de campo O planejamento de território identifica o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições que você definiu. Você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

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

- Instale o plug-in Serviço de campo Territory Planning. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo planejamento de território
- Crie Serviço de campo territórios e suas geografias com base em seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Criando geografias.
- Atribua agentes ou equipes de forma permanente ou temporária a um território para que você possa atribuir tarefas aos recursos disponíveis para trabalhar no território. Para obter mais informações, consulte Configuração de recursos para territórios.
- Habilite o modelo de território Gestão de serviços de campo para manter um registro dos territórios e dos recursos associados, como grupos de expedição, grupos de atribuição e grupos de qualificação. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
- Use as propriedades e os componentes de planejamento de território para personalizar o fluxo de trabalho com base em seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Propriedades do console de planejamento de território.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como configurar o planejamento de território no espaço configurável do CSM/FSM, consulte Como configurar Serviço de campo o console de planejamento de território.

Tópicos relacionados

Usando Serviço de campo Planejamento de território

Painel Performance Analytics do território de serviço de campo

Ativar Serviço de campo planejamento de território

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

Antes de Iniciar

Serviço de campo O Territory Planning requer a instalação do plug-in Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) para acessar o console do Territory Planning.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação do Serviço de campo Territory Planning ativa os plug-ins Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e Territory Planning (com.snc.territory_planning) se eles ainda não estiverem ativos.

Os itens a seguir são instalados com o Serviço de campo Territory Planning:

- Funções
- Tabelas
- Script Includes
- Regras de negócios
- Propriedades
- Regras de consulta

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin 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.

Resultado

O plug-in Serviço de campo Territory Planning, quando ativado com sucesso, adiciona o modelo de território padrão, Field_Service_Territories às configurações Serviço de campo, dentro da guia Complementos.

Nota:

Você deve ativar o modelo `Field_Service_Territories` depois de configurar seus territórios para programar tarefas de pedido de trabalho com base em territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

Criando geografias

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

Você pode criar três tipos de geografias para um território. Entender a importância de cada tipo é vital para gerenciar os territórios com eficácia.

- GeoJSON: o tipo de geografia GeoJSON permite importar um arquivo GeoJSON ou desenhar os limites usando formas como polígonos ou círculos no mapa. É especial porque ajuda a visualizar os territórios em um mapa e é essencial para garantir que as tarefas sejam atribuídas aos locais certos. Portanto, é como uma ferramenta de mapa que garante que os pedidos de trabalho ou as tarefas correspondam com precisão a áreas geográficas específicas.
- Atributos correspondentes: defina uma região com base em determinadas características, como cidade, estado, país ou CEP. Por exemplo, você pode criar um território que inclua todas as tarefas em uma cidade específica ou em um intervalo de CEP específico. Os atributos correspondentes fornecem um método preciso e baseado em critérios para delinear territórios sem a necessidade de mapeamento visual.
- Geografia composta: defina uma geografia composta combinando ou amalgamando diferentes geografias em uma única geografia abrangente. Isso permite criar uma região maior que abrange as áreas combinadas de várias geografias menores.

Como criar uma região do GeoJSON

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

Criar uma região GeoJSON

Crie uma geografia do tipo GeoJSON.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Nota:

Para atribuições de tarefa eficazes usando a Otimização de programação, é recomendável usar formas consistentes (como polígonos ou círculos) e evitar sobreposições ou interseções geográficas para garantir resultados precisos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Região do território**.
2. Na página **Geografias do território**, 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.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região.
Tipo de geografia	Selecione **GeoJSON**.
GeoJSON	Use o formato GeoJSON para codificar várias estruturas de dados geográficas. O GeoJSON oferece suporte aos tipos de geometria, como polígono, vários polígonos e círculo.

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

Resultado
Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de pedidos de trabalho; o território associado será listado na lista relacionada **Territórios** quando você abrir o registro de geografia. A geografia do tipo GeoJSON aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma região GeoJSON no console de planejamento de território

Desenhe limites no mapa para definir suas áreas geográficas e criar geografias GeoJSON. Essas regiões não apenas fornecem um recurso visual claro no mapa, mas também usam a programação de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione **Criar território**.
   A página Criar novo território é exibida.
3. No campo Geografia, selecione o ícone Nova geografia para território (ícone) para desenhar uma região.
4. Selecione o método de desenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 desenhar uma região usando um território existente, escolha **Desenhar usando território** e selecione o território desejado na lista do painel Territórios.
- Para pesquisar uma área no mapa, inserindo um local na barra de endereço Pesquisar, selecione **Desenhar no mapa**.

Nota:
Para criar uma região com base na presença de recursos (Agentes, Equipes ou Ativos), selecione os recursos desejados nas opções de sobreposição exibidas no mapa.

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

Resultado
Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de pedidos de trabalho; o território associado será listado na lista relacionada **Territórios** quando você abrir o registro de geografia. A geografia aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma geografia de atributos correspondentes

Criar uma região com atributos correspondentes envolve a definição de regiões com base em critérios específicos, como cidade, estado, país ou CEP.

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

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

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Região do território**.
2. Na página **Geografias do território**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 de geografia	Selecione **Atributos correspondentes**.

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra o registro de geografia para adicionar os atributos correspondentes.
6. Na lista relacionada **Atributos correspondentes**, selecione **Novo**.
   a. No campo **Tipo**, selecione uma condição para confinar o limite geográfico.
   Por exemplo, CEP/Código postal é igual a.
   b. No campo **CEP/Código postal**, insira um CEP.
   c. No campo **Cidade**, insira um nome de cidade.
   d. No campo **Estado**, insira um nome de estado.
   e. No campo **País**, insira um nome de país.
7. Selecione **Atualizar**.
   A região com atributos correspondentes foi criada.

Resultado
Esta região, quando associada a um território, exibe as informações do **território** na lista de territórios. Ele não tem aparência visual no mapa quando seu território é selecionado no console de planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Criar uma região composta

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

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

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

Procedimento
1. Abra a plataforma de planejamento de território ou o console de planejamento de território com base na sua função.
   - Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território**.
   - Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. 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.

3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

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

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

Resultado
A geografia composta abrange todos os pontos de latitude, longitude e geográficos contidos nas geografias selecionadas. Associe a geografia composta a um território para gerenciar tarefas de ordem de serviço no console de planejamento de território. A geografia aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincule a região a um território. Para obter mais informações, consulte Criar um território Serviço de campo.

Editar uma região

Edite limites ou formas de uma geografia de território existente em um mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. Localize o cartão de território para o qual você deseja editar a região e clique no ícone Mais opções (⋮).
3. Selecione **Editar região**.
4. Modifique a geografia com base no tipo de geografia,
   - Para editar uma região do GeoJSON no console de planejamento do território, selecione a região no mapa e modifique os limites. Para obter mais informações, consulte Criar uma região GeoJSON no console de planejamento de território.
   - Para editar uma região criada usando atributos correspondentes, selecione a guia **Atributos correspondentes** e selecione **Adicionar**. Para obter mais informações, consulte Criar uma geografia de atributos correspondentes.
   - Para editar uma região composta, consulte Criar uma região composta.

Tradução automática

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

5. Depois de editar a geografia, você poderá ver a opção **Salvar** ou **Salvar como novo**, dependendo do número de territórios relacionados e dos seus direitos gerenciais.
   Se você gerencia apenas um território relacionado, é melhor salvar as mudanças no registro existente, já que isso afeta somente esse território específico. No entanto, se você gerencia vários territórios ou não tem direitos de gerenciamento para todos os territórios relacionados, é recomendável criar um novo registro para evitar impactos não intencionais em outros territórios.
   - Selecione **Salvar** para modificar a região existente.
   - Selecione **Salvar como novo** para criar uma nova geografia para o território enquanto preserva a anterior.

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

   Depois de fazer sua seleção, as mudanças serão salvas e a geografia do território será atualizada de acordo.

Criar um território Serviço de campo

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

Antes de Iniciar

Você deve configurar uma geografia de território antes de começar a criar um território. Para obter mais informações, consulte Criar uma região GeoJSON no console de planejamento de território.

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

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

Formulário de território

Campos	Descrição
Nome	Nome do território.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Descrição	Descrição do território.
Primário	Nome do local primário do território para criar uma hierarquia de território. **Nota:** O gerente de território só pode criar territórios secundários para seus territórios.
Classificação	Defina uma regra de classificação para priorizar territórios para atribuição de tarefa (ordem decrescente).
Cor	Insira o código hexadecimal ou o seletor de cores para selecionar a cor. Isso ajuda a realçar o território no mapa no console de planejamento de território. **Nota:** Este campo se torna opcional quando o território selecionado foi criado usando atributos correspondentes de região e o território selecionado é um território sem atribuição.
Modelo	Nome do modelo de território para o qual este território será mapeado. Este campo é definido automaticamente como o modelo de território **Field_Service_Territories** padrão.
Território de atribuição	Marque a caixa de seleção para converter o território em um território de atribuição, permitindo que você adicione grupos de atribuição e agentes de serviço de campo a ele. **Nota:** Um território de atribuição inativo não está qualificado para programação e não aparece no Espaço do expedidor.
Região	Adicione o nome da área geográfica definida para este território. **Nota:** Este campo é opcional para um território sem atribuição.
Ativo	Indique se o território está disponível para 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.

Campos	Descrição
	Nota: Um território inativo não está qualificado para programação e não aparece no Espaço do expedidor.

3. Selecione **Salvar**.
   O território foi criado.

Resultado

Ao acessar um registro de território, as listas relacionadas exibidas dependem se ele é categorizado como tipo de atribuição ou não atribuição. Os territórios sem atribuição permitem a adição exclusiva de gerentes e territórios secundários. No entanto, os territórios de atribuição permitem adicionar gerentes, grupos de qualificação, grupos de expedição, grupos de atribuição, agentes, territórios secundários, atribuição de capacidade e equipes. Esses territórios de atribuição são considerados especificamente no contexto da gestão de pedidos de trabalho.

O que Fazer Depois

Configuração de recursos para territórios

Configuração de recursos para territórios

Configure recursos para territórios sem esforço, vinculando-os a grupos.

Esses grupos, que consistem em qualificadores, expedidores, agentes e equipes, trabalham juntos para atribuir tarefas com eficiência. Seja atribuindo um agente individual ou uma equipe inteira, o fluxo lógico garante que as tarefas vão para os membros do território ativo mais adequados para o trabalho.

Atribuir grupos a um território

Atribua grupos de qualificadores, expedidores, agentes e equipes a um território para ajudar a determinar os recursos que estão melhor posicionados para trabalhar na tarefa com base em um território selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A adição de um grupo de qualificação ou de expedição a um território atualiza automaticamente os grupos de atribuição associados e adiciona os membros desses grupos ao território.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione um território na lista Procurar tudo.
3. Selecione o ícone Mais ações (ícone ⋮) no cartão do território e selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista relacionada do grupo de territórios, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Criar novo grupo de territórios

Campos	Descrição
Grupo	Nome do grupo que pode qualificar e expedir a ordem de serviço ou as tarefas de ordem de serviço.
Tipo de associação	Tipo de associação do grupo, primário ou secundário, que define a prioridade das atribuições. Por exemplo, se um grupo fizer parte de dois territórios simultaneamente, atribua uma associação primária ao grupo para o território um e uma associação secundária para o outro território. **Nota:** Este campo é avaliado somente para grupo de atribuição.
Território	Nome do território a ser mapeado para o grupo.
Ativo	Opção para indicar se o grupo está disponível para programação.

6. Selecione **Salvar**.
   Um grupo é adicionado a um território especificado.

Resultado

Ao adicionar uma qualificação ou grupo de expedição a um território, o sistema atualiza automaticamente os grupos de atribuição associados. Essa integração perfeita garante que os membros do grupo se tornem parte do território. Seja um grupo de qualificação ou de expedição, o sistema os exibe nas respectivas listas relacionadas, simplificando o processo de referência ao lidar com territórios.

Adicionar agentes a um território

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Associação de territórios

Campos	Descrição
Território	Nome do território.
Tipo de associação	Tipo de agente para o território, como agente primário ou secundário.
Usuário	Nome do agente.
De	A partir da data em que o agente começa a trabalhar no território.
Para	Data de término efetiva para um agente terminar o trabalho no território.

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

Resultado

Os agentes aparecem na lista relacionada **Associações de agentes** quando você abre o registro do território. Os expedidores podem atribuir tarefas manual ou automaticamente aos agentes associados ao território.

Adicionar equipes a um território

Adicione equipes diretamente aos territórios, permitindo que membros de seus territórios ingressem em equipes instantaneamente e executem tarefas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para trabalhar com equipes em territórios, você precisa ativar o plug-in Field Service Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).

A seguir estão as duas maneiras de criar equipes:

1. Manual: você pode escolher agentes de qualquer território do qual seja membro para formar uma equipe. É como montar sua própria equipe para um trabalho específico.
2. Automático: o agendamento dinâmico lida com a criação automática de equipe. Quando o agendamento dinâmico é selecionado como um método de programação, o sistema pode criar equipes por conta própria quando necessário, economizando tempo e esforço. Ele faz isso extraindo agentes do território vinculado à tarefa de pedido de trabalho específica, garantindo que as pessoas certas sejam atribuídas ao trabalho certo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território para o qual você deseja atribuir equipes.
3. Na lista relacionada das associações de equipe, 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.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Local da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	Vigente a partir da data em que a equipe começa a trabalhar.
Para	Data de término efetiva para a equipe terminar o trabalho.

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

Resultado

A equipe se torna visível na lista relacionada **Associações da equipe** do registro do território.

O que Fazer Depois

Os expedidores podem atribuir equipes para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Adicionar agentes sugeridos a um território

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Na lista **Territórios de serviço de campo**, selecione **Todos**.
4. Clique no território para o qual você deseja exibir os agentes sugeridos e adicione-os ao território.
   O registro do território aparece 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.

5. Clique no ícone Agentes ( ).
   A lista **Membros disponíveis** aparece com os agentes sugeridos.
6. Selecione **Adicionar** no cartão do agente.
   A mensagem aparece porque o usuário foi adicionado ao território.
7. Selecione **Salvar**.
   O agente é adicionado ao território e aparece na guia **Associações de agentes**.
8. Defina a duração do trabalho dos agentes.

   a. Na guia **Associações do agente**, abra o registro do agente.

   b. Selecione a guia **Agendas do agente** e clique em **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Programação de trabalho do agente

Campos	Descrição
Da data	Data de início da duração do trabalho no território.
Até a presente data	Data de término da duração do trabalho do território. Para obter mais informações, consulte *sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date* em Serviço de campo Propriedades do console de planejamento de território.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Selecione a programação de trabalho. Por exemplo, das 8h às 17h.
Tipo	Selecione **Trabalho primário** para o agente como contato primário do território selecionado.

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

Tradução automática

Adicionar gerentes a um território

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar diferentes tipos de gerentes a um território:

- Gerente primário: o gerente primário são os gerentes permanentes de um território dedicado.
- Gerente secundário: o gerente secundário pode melhorar e gerenciar o território quando o gerente primário não estiver disponível.

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

- Gerente de território: o gerente de território pode acessar e gerenciar todos os territórios.
- Gerenciador de recursos: o gerenciador de recursos tem acesso restrito somente para gerenciar recursos e criar territórios secundários no território atribuído.

Para entender a diferença entre os tipos de gerente e seus direitos de acesso, consulte Usando Serviço de campo Planejamento de território e Serviço de campo Componentes de planejamento de território.

Procedimento

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

Gerente de território

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

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

Resultado

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

Tradução automática

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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Nota:
Você pode personalizar a associação somente de agentes e equipes que pertencem ao grupo de atribuição associado ao território.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione um território na lista Procurar tudo.
3. Selecione o ícone ⋮) no cartão do território e selecione **Exibir detalhes**.
4. Indique se você está modificando uma associação de agente ou de equipe selecionando **Mais** e, em seguida, Substituir associação de **agente** ou **Substituir associação de equipe**.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de substituição de associação de território

Campos	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente como o território do qual o agente ou a equipe é membro.
Usuário	Nome do agente cuja associação você deseja mudar. Este campo está disponível somente quando uma equipe não está selecionada no campo **Equipe**.
De	Data a partir da qual o recurso está disponível para trabalho no território.
Ativo	Opção para indicar se o recurso está disponível para trabalho no território.
Tipo de associação	Tipo de associação do recurso, primária ou secundária.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Por exemplo, se um recurso fizer parte de dois territórios simultaneamente, atribua uma associação primária ao recurso para o território um e uma associação secundária para o outro território.
Equipe	Nome da equipe cuja associação você deseja mudar. Este campo está disponível somente quando um agente não está selecionado no campo **Usuário**.
Para	Data até a qual o recurso está disponível para trabalho no território.

7. Selecione **Salvar**.

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

Habilitar o modelo de território Serviço de campo

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planejamento de território** > **Modelo de território**.

2. Abra o modelo de território Field_Service_Territories.

3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

4. Clique em **Atualizar**.

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

O calendário do agente é filtrado com base nos territórios no Espaço do expedidore a propriedade do sistema **Tipo de qualificador da Otimização de programação** é definida automaticamente como **Território**. Para obter mais informações, consulte Propriedades de otimização 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.

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

Configuração de um calendário de agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Essas tarefas incluem:

- Criação de uma ou mais configurações de programação para cada usuário do calendário.
- Criando uma configuração de evento para cada tipo de evento a ser exibido no calendário.
- Criando uma programação de trabalho para atribuir a um agente.

Se necessário, os administradores de calendário do agente podem criar eventos pessoais para um usuário do calendário, embora os próprios usuários normalmente executem essas tarefas.

Tópicos relacionados

Calendário do agente de gestão

Usar o calendário do agente

Como criar uma configuração de evento para um calendário de agente

Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
A entrada de programação usa a tabela Período de programação [cmn_schedule_span] para armazenar diferentes tipos de eventos.

Os seguintes tipos de entradas de programação para configurações de tipo de evento estão disponíveis por padrão:

- Evento - 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 campo **Ativo** como **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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Agenda do agente** > **Configuração de evento** e execute uma das ações a seguir.

2. Preencha os campos no formulário de Configuração de evento, conforme necessário.

Formulário de 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 instalação para esta configuração. ○ **Simples:** use o construtor de condição para definir esta configuração. ○ **Com script:** use scripts avançados para definir esta configuração.
Tabela	A tabela em que as tarefas para este tipo de configuração são armazenadas.
Filtro	Use o construtor de condição para criar as condições desejadas para o tipo de tarefa selecionado. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso inclui um filtro no campo **Estado** da tarefa para exibir somente as tarefas que estão abertas.
Campo de usuário	Um campo da **tabela** que fornece o usuário atribuído à tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Atribuído** a 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 da **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 o campo **Assunto** 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 da **tabela** que fornece a data de início da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Início esperado** da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente, começando na data e hora especificadas neste campo.
Campo data de término	Um campo da **tabela** que fornece a data de término da tarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Data** de vencimento 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:** Como o administrador de agenda do agente pode selecionar qualquer campo da **tabela de tarefas** para o **Campo de data de início** e o **Campo de 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 o valor com **script** é selecionado no campo **Configuração**.

3. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você criou a configuração a partir de uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
   - Se você criou uma nova configuração, clique em **Enviar**.

Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador de agenda de 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 aos próprios calendários.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Eventos Pessoais de Agente**.
2. Selecione a programação pessoal do agente desejado.
3. Nas listas relacionadas nas **entradas de programação**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário de entrada de programação, conforme necessário.

Formulário Entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Licença - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Provisória ○ 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 hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Repetições	Crie um evento repetido selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os fins de semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes: ○ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semanaflutuante**, **Dia**flutuante e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim 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. Clique em **Enviar**.

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Habilite Otimização da força de trabalho para Serviço de campo e defina as configurações para usar os aplicativos Programação, Equipes e Coaching.

Ao usar a Otimização da força de trabalho para serviço de campo com "Programação de turno para FSM" habilitada, as programações e os turnos são gerenciados por meio do Manager Workspace.

Tópicos relacionados

Gestão de Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Você pode ativar o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

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

A soluçãoOtimização da força de trabalho para serviço de campo é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de recursos, como aplicações de programação, coaching e equipes no Serviço de campo Manager Workspace. O plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) ativa todos os outros plug-ins dependentes para habilitar os usuários para as aplicações Programação, Coaching e Equipes em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Otimização da força de trabalho para serviço de campo requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Requer ServiceNow Store aplicações para usar no Serviço de campo Manager Workspace

Programação de turno para Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_shift_shdl)

Integre as funcionalidades de programação de turno do agente para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Team Management para Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implementa funcionalidades de desempenho da equipe para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Coaching (com.sn_coaching)

Facilita o coaching de funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching que podem ser configuradas condicionalmente. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Coaching with Learning (com.sn_coach_learning)

Treine os funcionários em seu trabalho usando oportunidades de coaching, aproveitando os momentos críticos de um processo que podem ser configurados condicionalmente. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Otimização da força de trabalho para serviço de campo :

- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado

O plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo, quando ativado com sucesso, adiciona **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** às configurações Serviço de campo dentro da guia Atribuição.

> **Nota:**
> Você deve habilitar o comutador de alternância **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** depois de configurar programações, habilidades, equipes e coaching para que seus agentes otimizem sua força de trabalho Serviço de campo de acordo.

Como configurar a programação no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Configurar a programação permite que você gerencie eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar tipos de evento.

Configurar propriedades de adesão à programação permite calcular a adesão e a conformidade de seus agentes para que você possa melhorar a eficiência operacional da sua organização.

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho programado sem ser considerado não aderente. Para obter mais informações sobre as propriedades de adesão e conformidade introduzidas com a aplicação Programação, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tópicos relacionados

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Criar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Interrupção
- Folga

Tradução automática

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

- Trabalho real
- Pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tipo de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior a prioridade. Por exemplo, digamos que você esteja participando de um evento de trabalho por quatro horas em um dia. Você marcou essa janela de tempo como folga e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para que você possa personalizar os cálculos deles para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Na faixa do formulário, clique no link aqui para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em Criar implementação nos links relacionados.
5. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade com a programação nos métodos `getAdherencePercentage` e `getConformancePercentage`.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Ponto de extensão de tipo de evento no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando o Script Includes personalizado e registrando-os em relação aos pontos de extensão com script.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Pontos de extensão para tipos de evento

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleBreakEventManager`
Folga	`AgentScheduleBreakEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`
Trabalho real	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
Pessoal	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Configurando equipes Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Você pode definir um conjunto de principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho de todos os grupos de sua equipe. Analise as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de ordem de serviço dentro da equipe a partir de um local central.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Tarefas de ordem de serviço encerradas tem Tarefas P1, Tarefas P2 como KPIs secundários.

Tópicos relacionados

Teams em Otimização da força de trabalho

Tradução automática

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

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar grupos de KPIs a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho da sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

1. Crie um grupo de KPI.
   a. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.
   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.
2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.
   a. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
   b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.
   c. Clique em **Enviar**.
3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPI 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 associar um usuário com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Gerente Adicional**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar para este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

Configuração de coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use Inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tópicos relacionados

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Exiba qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos Atribuído a e Grupo de atribuição a serem exibidos na guia **Visão geral** do Coaching no aplicativo Coaching. Os indicadores podem exibir a qualidade média do trabalho nos últimos 30 dias ou mais.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter mais informações, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os valores de campo na tabela a seguir.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} em que<name> é o nome do indicador que você deseja exibir na guia Coaching Visão geral e<sys id> é o identificador de registro exclusivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
	(sys_id) do indicador. Para obter mais informações, consulte Identificador de registro exclusivo (sys_id) . Por exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O indicador configurado substitui o indicador existente na guia **Visão geral** no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Configurar previsão de habilidades para resolver tarefas semelhantes no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para a conclusão da tarefa. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades aos agentes para resolver tarefas de ordem de serviço semelhantes. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para concluir a tarefa e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

- Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Skills Management .
- Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

  Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades da aplicação de recomendação de habilidade.
   Para obter mais informações, consulte as propriedades da aplicação Skill Recommendation.
2. Execute os modelos de definição de solução, como `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` para 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 trabalho programado `Start skill prediction` todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho programado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho adiciona as habilidades às

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

Nota:
As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido na propriedade `sn_sre.user_predicted_skill_threshold`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

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 de Recomendação de habilidade está incluído no plug-in de Recomendação de habilidade (com.snc.sre).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **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 serviço de campo

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista para Coaching with Learning na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar
Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching with Learning**. Para obter mais informações, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em o registro da **lista de aprendizagem**.
3. Em a categoria de lista de UX, 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. Insira os seguintes valores de campos.

Listar valores de categoria

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 campos.

Valores da lista

Campo	valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.
Configuração	Selecione **Lista de aprendizagem**.
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Integrar sistemas de gestão de aprendizado de terceiros com a aplicação Coaching with Learning

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
A aplicação Coaching with Learning está disponível com o Otimização da força de trabalho para Serviço de campo (sn_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativar o plug-in Coaching with Learning (sn_coach_lrn) habilita os seguintes aplicativos do 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** > **Fonte**
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   e. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
   f. No formulário, preencha os campos:

Formulário Serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicação	Aplicação que contém o registro do serviço de integração.
Fonte	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço: Extração programada ou Push sob demanda.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

   g. Clique em **Enviar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.
   Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar com êxito esta chamada de API, você deve definir determinadas 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.

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 Learning .

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 **Aprendizagem** > **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 programada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte configurar as origens de integração de terceiros

4. Depois de configurar as origens de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados em sua instância ServiceNow.

- Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *`full_pull`* como verdadeira.

  Nota:
  Para obter melhores resultados, atualize periodicamente todo o conteúdo.

- Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *`full_pull`* como falsa.

a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

b. Clique em **Executar trabalho**.

A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela a seguir.

Conteúdo de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade do usuário
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração do conteúdo externo

Quando você integra o Coaching with Learning a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente na Estrutura de integrações do Enterprise Service Management. 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 da aplicação Cornerstone OnDemand. • *full_pull*: quando definido como verdadeiro, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são inseridos na instância ServiceNow. Quando definido como falso, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow. • *url_prefix*: prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • *pull_offset_hours*: o tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para a próxima sincronização ocorrer Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours* está definido como 5 e *full_pull* está definido como 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.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • *`Course assign service`*: atribui um curso a um funcionário na aplicação Cornerstone Ondemand. • *`Sync users`*: mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você quiser usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • *`Courses`*: extrai cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a instância ServiceNow. • *`User activity`*: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a instância 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 ServiceNow. Quando definido como Falso, o andamento do curso de aprendizado atualizado é extraído do Pluralsight para a instância ServiceNow. • *`pull_offset_hours`*: Valor considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *`pull_offset_hours`* está definido como 5 e *`full_pull`* está 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • *Courses*: extrai cursos de aprendizado do Pluralsight para a instância ServiceNow. • *Course progress*: extrai o andamento dos cursos de aprendizado do Pluralsight para o 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 instância ServiceNow. • *full_pull*: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância ServiceNow. Quando definido como falso, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento do curso de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância ServiceNow. • *pull_offset_hours*: Valor considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours* está definido como 5 e *full_pull* está definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • Extrair cursos: extrai cursos de aprendizado do Udemy para a instância ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do Udemy para a instância 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.

Configurando Emergency Exposure Management para informações do agente de serviço de campo

Crie, modifique e habilite a configuração da aplicação e as configurações de serviço individuais para a aplicação [Emergency Exposure Management em Gestão de serviços de campo.

Os administradores do sistema podem criar, modificar e habilitar uma configuração de aplicação. Administradores Serviço de campo (wm_admin) e administradores de diagnóstico (sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para os serviços Emergency Exposure Management em um aplicativo.

Tópicos relacionados

Emergency Exposure Management

Use Emergency Exposure Management para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agente

Ativar Emergency Exposure Management

Ative o plug-in Emergency Exposure Management (sn_imt_diagnosis) para usar o recurso Emergency Exposure Management com a aplicação Field Service Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Emergency Exposure Management está disponível para clientes licenciados para a aplicação Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações sobre a instalação, consulte Instalar Emergency Exposure Management .

Instale a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 gratuita para ver o mapa Gestão de serviços de campo Covid19 no seu painel de segurança Serviço de campo.

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Emergency Exposure Management, incluindo funções, tabelas e regras de negócio. Para obter mais informações, consulte Componentes do Emergency Exposure Management.

Os componentes a seguir são instalados com o Serviço de campo Contractor Management:

- Funções
- Tabelas
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes do Emergency Exposure Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in **sn_imt_diagnosis**.
3. Clique em **Ativar**.

Ativar um questionário para Serviço de campo Emergency Exposure Management

Ativar registros de questionário e associá-los à tabela Resultado de conformidade da tarefa. Você pode armazenar os resultados de agentes e tarefas em conformidade e fora 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gestão de serviços de campo fornece os seguintes tipos de questionários para registrar os relatórios de conformidade dos agentes durante suas visitas de campo:

- Questionário da check-list antes do trabalho
- Questionário de check-list pós-trabalho

O agente recebe esses questionários por meio de links de pesquisa. O agente deve respondê-las antes de iniciar o trabalho na tarefa e antes de concluir a tarefa.

Por padrão, esses questionários estão desativados. Como administrador, você pode ativá-los. Você pode usar os questionários padrão, modificá-los ou usá-los como exemplos para criar novas perguntas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Ative os dois questionários a seguir para usá-los como padrão.
   - No questionário da check-list antes do trabalho, defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.
   - No questionário da check-list pós-trabalho, defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.
3. **Opcional:** Modifique o questionário.
   Para obter mais informações, consulte Editar uma pesquisa no designer de pesquisa .

O que Fazer Depois
Publique uma pesquisa no Designer de pesquisa .

Executar um relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management

Execute o relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management para identificar agentes e clientes afetados e potencialmente afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute um relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management para um agente afetado para identificar agentes e clientes que podem ter entrado em contato com o agente afetado. Identifique os agentes que visitaram o mesmo local do cliente durante o período selecionado do relatório. Para obter mais informações, consulte Identificar funcionários potencialmente expostos .

Procedimento

1. Navegar até **Emergency Exposure Management** > **Criar novo**.
   Por padrão, o campo **Status de geração de relatório** é definido como **Não iniciado** e a caixa de seleção **Ativo** é marcada.
2. No campo **Sistema de rastreamento**, selecione Local ou Reuniões do Outlook ou ambos para obter uma melhor cobertura de agentes e clientes potencialmente afetados.
   Insira a data de início e a data de término, se as reuniões do Outlook estiverem selecionadas.

Tradução automática

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

- No campo **Data** de início, forneça a data estimada da doença. Como a janela de infeção pode variar, escolha uma data de início que seja pelo menos 14 dias antes da data dos sintomas relatados.
- No campo **Data de término**, forneça a data dos sintomas relatados. Defina a data como pelo menos um dia antes da data atual.

3. No campo **Usuário afetado**, selecione o nome do agente afetado.
4. Clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas Todos os usuários afetados e Usuários afetados adicionados manualmente são exibidas. Essas listas contêm as informações relevantes depois de executar o relatório de diagnóstico.
5. Clique **em Executar diagnóstico**.

Resultado
As listas relacionadas exibem agentes e clientes potencialmente afetados.

- Clientes afetados: clientes que entraram em contato com o agente afetado.
- Agentes de campo afetados: agentes de serviço de campo que entraram em contato com o agente afetado ou visitaram o mesmo local do cliente dentro do período especificado.

Atualize a lista para ver as pessoas imediatamente afetadas.

Configurando Serviço de campo Operações da equipe

Crie, modifique e habilite equipes e seus requisitos para concluir tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe de agentes.

Depois que os administradores identificam o tipo de trabalho que requer uma equipe, eles podem habilitar o requisito de equipe para a tarefa diretamente do formulário de tipo de trabalho e do modelo de pedido de trabalho. Sempre que uma ordem de serviço é criada usando o modelo ou o tipo de trabalho é selecionado na tarefa que requer uma equipe, o campo **Precisa de equipe** é habilitado automaticamente. Este campo permite que os expedidores programem e enviem uma equipe para tarefas de pedido de trabalho criadas usando os modelos de pedido de trabalho. Para obter mais informações sobre como habilitar o requisito de equipe diretamente do modelo de ordem de serviço, consulte Criar um modelo de ordem de serviço.

Se um requisito de equipe não for mencionado ao criar uma tarefa de ordem de serviço, um administrador ou expedidor poderá selecionar a opção **Precisa de equipe** no formulário de tarefa de ordem de serviço quando a tarefa estiver no estado Rascunho, Atribuído ou Expedição pendente.

Ative o plug-in Serviço de campo Crew Operations para adicionar a opção **Precisa** de equipe ao formulário de tarefa de pedido de trabalho, ao formulário de tipo de trabalho e aos modelos de pedido de trabalho.

Agendamento dinâmico para operações de equipe

A atribuição automática de tarefas no agendamento dinâmico está habilitada para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe. Novos critérios são definidos nas configurações de agendamento dinâmico para incluir tarefas de ordem de serviço com o requisito de equipe habilitado. Esses critérios são definidos para executar as seguintes ações em tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe:

- A lista relacionada Filtros de tarefa inclui:

  Tarefas de compromisso da equipe

Tradução automática

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

Este filtro é específico para a tarefa que requer equipe e tem uma janela de compromisso

Atribuição da equipe: tarefas de ordem de serviço com expedição pendente

Este filtro é específico para a tarefa que requer equipe e está no estado Expedição Pendente.

Agentes para tarefas da equipe

Este filtro é específico para a tarefa que requer que a equipe recomende os agentes qualificados. O agente é recomendado para a tarefa da equipe com base nos critérios de seleção definidos no filtro.

Os filtros de tarefa avaliam as tarefas de ordem de serviço e as programam automaticamente se exigirem uma equipe.

- Uma restrição impede o cancelamento da atribuição da tarefa se ela exigir uma equipe.
- O recurso de atribuição automática evita a atribuição de tarefas aos agentes que fazem parte de uma equipe ao mesmo tempo para o qual a tarefa está definida para ser programada.

Tópicos relacionados

Usando Serviço de campo Operações de equipe

Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Ativar Serviço de campo operações da equipe

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo Crew Operations requer o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]. Para obter mais informações sobre como ativar o Field Service Management, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Serviço de campo Crew Operations.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo o Crew Operations:

- Funções
- Tabelas
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes de operações da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

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

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado
O plug-in Serviço de campo Crew Operations, quando ativado com sucesso, adiciona a propriedade `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` às propriedades do sistema Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Crie equipes para atribuir tarefas de ordem de serviço a um grupo predefinido de agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As equipes podem ser definidas com base no tipo de trabalho necessário, na localização geográfica e nas habilidades necessárias. Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, você poderá escolher os agentes associados aos territórios ao criar uma equipe.

Procedimento
1. Navegue até o módulo **Minhas equipes** com base na sua função.
   - Gerente: Navegue até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Minhas equipes**.
   - Expedidor: navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **> Minhas equipes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Local da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	Vigente a partir da data em que a equipe começa a trabalhar.
Para	Data de término efetiva para a equipe terminar o trabalho.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A equipe é criada com os registros da lista relacionada de Grupos, Habilidades e Membros. Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, a lista relacionada **Associações de território** será exibida com a lista de territórios associados à equipe.

Adicionar habilidades a uma equipe

Adicione habilidades a uma equipe para saber quais são as equipes certas para as tarefas de ordem de serviço que exigem habilidades exclusivas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_crew_moderator

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe da lista à qual você deseja adicionar habilidades.
3. Na lista relacionada Habilidades, selecione **Adicionar**.
4. Selecione o ícone de Bloqueio.
5. No registro de destino selecionado, pesquise a habilidade que você deseja adicionar à equipe.

Nota:
Você pode adicionar mais de uma habilidade por linha, mas não poderá adicionar um nível de habilidade para habilidades que estão na mesma linha.

6. **Opcional:** Selecione um nível de habilidade.
7. Em Quantidade, selecione o número de agentes da equipe que têm essa habilidade.

Nota:
O tamanho da equipe deve ser maior ou igual à quantidade de habilidades atribuídas à equipe. Você não pode ter mais habilidades atribuídas a uma equipe do que agentes nela.

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.

Adicionar uma habilidade de equipamento

Designe habilidades como habilidades relacionadas ao equipamento para que, quando uma tarefa que requer habilidades de equipamento for atribuída, as habilidades de equipamento corretas possam ser selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Selecione a habilidade que você deseja designar como uma habilidade de equipamento.
3. Em **Contém habilidades**, selecione **Editar**.
4. Em **Coleção**, pesquise e selecione Habilidades de equipamento.
5. Selecione o ícone Adicionar ( ).
6. Selecione **Salvar**.

Criar equipes específicas de tarefa ad hoc

Crie uma equipe específica de tarefa ad hoc para uma tarefa se as equipes existentes não estiverem disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe está disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- O grupo de expedição está selecionado.
- A opção **Precisa de equipe** está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema o redirecionará para a equipe existente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Tarefas de ordem de serviço.**.
2. Abra uma tarefa de pedido de trabalho que esteja no estado **Expedição pendente**.
3. Clique **em Criar equipe**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe foi criada. Por exemplo, WOT9001007 Equipe.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, Equipe para trabalhar em WOT9001007.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Programação	Horas de trabalho da equipe.
Local	Local da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
A equipe ad hoc é criada.

Atualizar o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço

Adicione ou atualize o número de agentes para executar um tipo específico de trabalho para uma tarefa de pedido de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher
Você deve selecionar a opção **Precisa de equipe** na tarefa de ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho mínimo padrão da equipe é 2.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de pedido de trabalho na lista que está no estado **Rascunho** ou **Expedição pendente**.
3. Na lista relacionada **Requisito de equipe**, insira o número de agentes necessários nos campos Tamanho **mínimo da equipe e Tamanhorecomendado 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.

Nota:

- O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
- O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

4. Clique em **Salvar**.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe

Adicione agentes a uma equipe Serviço de campo conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um líder de equipe pode fazer parte de várias equipes planejadas em intervalos de tempo sem interseção.

Procedimento

1. Navegue até o módulo **Minhas equipes** com base na sua função.
   - Gerente: Navegue até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Minhas equipes**.
   - Expedidor: navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **> Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe da lista à qual você deseja adicionar membros.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membro da equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente de serviço de campo.
Função	Função definida para um agente. Por exemplo, Membro.
Vigente a partir de	Data de início a partir da qual o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 2022-04-25.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 29/04/2022.
Ativo	Opção para indicar se o membro está associado à equipe.

Tradução automática

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

5. Clique em **Enviar**.
6. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 5 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Configure a função de líder para identificar os líderes da equipe

Identifique um líder de equipe se um não for especificado pelo expedidor, adicionando habilidades à função de líder.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as equipes devem ter um líder. Os expedidores podem atribuir um líder a uma equipe ou usar os requisitos de recursos para designar uma habilidade que o líder da equipe deve ter para ser atribuído como líder da equipe.

Se o expedidor não atribuir o líder a uma equipe ou indicar uma habilidade de líder necessária nos requisitos de recursos, as habilidades incluídas na função de líder serão usadas para determinar o líder da equipe. As habilidades são correspondidas às habilidades dos agentes disponíveis.

Para obter mais informações sobre como adicionar requisitos de recursos a uma tarefa, consulte Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Capture o sys_id da habilidade que você deseja adicionar à função de líder.
   a. Clique com o botão direito do mouse no nome da habilidade e selecione **Copiar sys_id**.
   b. Cole o ID em um arquivo de rascunho.
   c. **Opcional:** Adicione mais de uma habilidade à função de líder repetindo esta etapa.
3. Selecione **Todos** e insira `sys_properties_list.do` no navegador de filtros.
   a. Na coluna **Nome**, pesquise a função de líder `sn_fsm_crew.crew.leader.skill`.
   b. Selecione o nome da função.

> **Nota:**
> Selecione**aqui**se você vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.

4. No campo **Valor**, insira uma vírgula após o último valor e cole a habilidade sys_id que você copiou.
5. Selecione **Atualizar**.

Configuração de recursos do prestador de serviço

Configure interações com empresas prestadoras de serviços, seus gerentes e agentes com a Gestão de prestadores de serviços. Além disso, o Contractor Marketplace permite que você envie tarefas para um mercado quando os agentes internos estiverem indisponíveis.

Para obter mais informações sobre o Contractor Mobile, consulte RecursoField Service Contractor for mobile] da aplicação ServiceNow 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.

Configuração da Gestão de prestadores de serviços

Você pode configurar a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas prestadoras de serviços e seus gerentes e agentes.

Use a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas prestadoras de serviços, seus gerentes e agentes e atribuições de tarefa de ordem de serviço a serem realizadas nas instalações do cliente. Adicione empresas prestadoras de serviço e gerentes externos, integre e desligue agentes externos e crie grupos de trabalho para agentes de campo externos.

Você pode usar a configuração assistida para percorrer a configuração inicial das tarefas da Gestão de prestadores de serviços ou acessá-las separadamente, conforme necessário:

Tópicos relacionados

- Serviço de campo Portal do prestador de serviço
- Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço
- Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviços
- Solicitação e recebimento de peças necessárias

Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Ative o plug-in Contractor Management Serviço de campo (com.snc.fsm_contractor_management) para usar a aplicação Contractor Management. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Contractor Management Serviço de campo está disponível somente para clientes licenciados para a aplicação Gestão de serviços de campo.

A ativação do plug-in Serviço de campo Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Serviço de campo Contractor Management

Plug-in	Descrição
Base do prestador de serviço [com.snc.outsourced_service_provider].	Permite que um provedor de serviços terceirizado use tabelas, funções e controles de acesso.

As funções são instaladas com Serviço de campo Contractor Management.

Para obter mais informações, consulte Componentes do Contractor Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.fsm_contractor_management.
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.

Integrar uma empresa prestadora de serviços

Integre uma empresa prestadora de serviços para terceirizar tarefas de serviço de campo. A empresa prestadora de serviços envia seus funcionários para o local do cliente para executar as tarefas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de uma empresa prestadora de serviços por meio do **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** Configuração assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de provedores de serviços terceirizados

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa prestadora de serviços.
Gerente	Gerente interno da empresa selecionado em uma lista suspensa.
Telefone	Número de telefone da empresa.
Número do fax	Número de fax da empresa.
Site	Endereço web da empresa.
Rua	Endereço para correspondência da empresa.
Cidade	Cidade em que a empresa está localizada.
Estado/província	Estado ou província em que a empresa está localizada.
CEP	CEP ou código postal da empresa.
País	Nome do país em que a empresa prestadora de serviços externa está localizada.
Tipo de provedor de serviço	Provedor de serviço de campo.
Anotações	Qualquer informação sobre a empresa que seja útil para outras pessoas.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A empresa prestadora de serviços externa foi integrada com sucesso.

Tradução automática

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

Integre um gerente de uma empresa prestadora de serviços para gerenciar, revisar e atribuir a terceirização e as atribuições de tarefas de ordem de serviço aos agentes de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode fazer a configuração inicial de integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** Configuração assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa prestadora da qual você deseja integrar um gerente.
3. Clique **em Integrar gerente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do gerente.
Sobrenome	Sobrenome do gerente.
Ativo	Opção para tornar este gerente o gerente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do gerente.
Fuso horário	Fuso horário do local do gerente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do gerente.
Telefone celular	Número do celular do gerente.
Foto	(Opcional) Foto do gerente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O sistema envia um e-mail para o gerente recém-integrado que inclui um URL a ser usado para fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Criar um grupo de trabalho para agentes de campo externos

Crie grupos para atribuir trabalho a agentes de campo externos com base em seus requisitos, como habilidades, local e modelos de produto, para que você possa rotear tarefas de ordem de serviço para os agentes de campo mais qualificados

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Grupos de trabalho externos são gerenciados por gerentes internos e externos.

Você também pode fazer a configuração inicial da integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento
1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa prestadora da qual você deseja criar um grupo de trabalho.
3. Clique **em Criar grupo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de trabalho.
Gerente	Líder ou gerente do grupo.
Taxa por hora	Valor cobrado por hora que é usado para calcular os custos de recursos planejados e reais de uma tarefa.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um grupo de fornecedores para a empresa prestadora de serviços foi criado com sucesso.

Adicionar grupos de atribuição externos ao grupo de expedição
Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição para atribuir tarefas de ordem de serviço diretamente a esses grupos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Abra um grupo de expedição da lista à qual você deseja adicionar grupos de atribuição externa.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Grupos de atribuição cobertos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Dependência de Grupos de Ordem de Serviço

Campo	Descrição
Grupo de expedição	Preenchido automaticamente com o nome do grupo de expedição ao qual você está adicionando um grupo de fornecedores externos.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de fornecedores externos que será adicionado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Integrar um agente externo

Integre um agente para a empresa prestadora de serviços para atribuir as tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente interno da empresa pode integrar agentes de serviço de campo para as empresas terceirizadas. Esses agentes integrados são conhecidos como agentes externos e responsáveis por executar as tarefas de pedido de trabalho atribuídas no local do cliente.

Você também pode fazer a configuração inicial da integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em uma empresa prestadora de serviços na lista para a qual você deseja integrar um agente de serviço de campo.
3. Clique **em Integrar agente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente
Ativo	Opção para tornar este agente o agente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do agente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fuso horário	Fuso horário para o local deste agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do agente.
Telefone celular	Número de telefone celular do agente.
Foto	Foto do agente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o acompanhamento da localização em tempo real do agente.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O sistema envia um e-mail para o agente recém-integrado que inclui um URL para redefinir a senha ao fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço pela primeira vez.

Desligar um agente externo

Desligar gerentes ou agentes externos da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar
Antes de desligar um gerente ou agente, certifique-se de que eles não estejam atribuídos a nenhuma tarefa e remova-os manualmente dos grupos de atribuição e depósitos atribuídos.

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente ou agente desligado não pode fazer login no Portal do prestador de serviço Serviço de campo e não receber nenhuma notificação por e-mail ou SMS.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Na lista de provedores de serviço de campo, clique em uma empresa prestadora de serviços da qual você deseja desligar um agente.
3. Clique na guia **Contatos**.
4. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique em um agente de quem você deseja desligar.
5. Clique **em Desligar agente**.

Resultado
O gerente ou agente externo é removido de todos os grupos atribuídos.

Adição de gerentes adicionais

Nomear gerentes adicionais em sua organização garante a continuidade do trabalho na ausência de um gerente primário.

Você pode nomear gerentes adicionais para os grupos de atribuição externos de empresas prestadoras de serviço.

Funções e responsabilidades de gerentes 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.

Gerente interno

- Integrar empresas prestadoras de serviços e seus funcionários
- Aprovar ou rejeitar solicitações de agente de integração
- Atribuir trabalho às empresas prestadoras de serviço e sua força de trabalho
- Rastreie o andamento das tarefas de ordem de serviço atribuídas às empresas prestadoras de serviço usando o painel Prestador de serviço.

Gerente externo

- Integrar agentes para empresas prestadoras de serviços
- Atribua e gerencie tarefas de ordem de serviço aos agentes do prestador de serviço usando o Serviço de campo portal do prestador de serviço.

Nota:
Um agente desligado será excluído automaticamente da função de gerente adicional se atribuído a. Para obter mais informações, consulte Agentes de desligamento no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Adicionar gerentes internos adicionais

Nomeie gerentes internos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar empresas prestadoras de serviços e seus funcionários na ausência de seu gerente de prestador de serviço interno primário.

Antes de Iniciar
Atribua a função wm_int_contractor_manager ao funcionário de uma empresa interna que você deseja adicionar como gerente interno adicional. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Função necessária: admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa prestadora de serviços na lista **Provedores de serviço terceirizados**.
3. Na lista relacionada Gerentes internos do prestador de serviço, clique em **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.

   Nota:
   A lista de coleta exibe os usuários somente com a função wm_int_contractor_manager.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O gerente interno adicional é adicionado à empresa.

Adicionar gerente externo adicional

Nomeie gerentes externos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar os agentes e o trabalho de empresas prestadoras de serviços na ausência de um gerente externo primário da empresa prestadora 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, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Atribua a função wm_ext_agent ao funcionário de uma empresa externa que você deseja adicionar como gerente externo adicional. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Nota:
O agente a ser nomeado como gerente externo adicional deve ser o membro do grupo de atribuição do mesmo provedor de serviços terceirizado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente interno de uma empresa pode integrar agentes de serviço de campo para empresas contratadas e também indicá-los como gerentes externos adicionais para gerenciar as atividades gerenciais das empresas contratadas.
O gerente externo da empresa prestadora de serviços também pode atribuir a função de gerente adicional a um agente de serviço de campo durante a integração ou mais tarde. Para obter mais informações, consulte Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço e Atribuir atribuições de gerente adicionais a um agente.

Este procedimento explica como um gerente interno pode integrar gerente externo adicional usando Now Platform.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa prestadora de serviços na lista **Provedores de serviço terceirizados**.
3. Na lista relacionada Grupos, abra o grupo de atribuição para o qual você deseja nomear um gerente adicional. Por exemplo, Acme Services.
4. Na lista relacionada Gerentes adicionais, clique em **Editar**.
5. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
O gerente externo adicional é adicionado à empresa.

Configurando o Serviço de campo marketplace

Você pode configurar o Serviço de campo marketplace para permitir que os expedidores enviem tarefas por push para o marketplace quando os agentes internos estiverem indisponíveis.

Visão geral da configuração

1. Ativar Serviço de campo mercado
2. Criar um método de engajamento do marketplace

Ativar Serviço de campo mercado

Você pode ativar o plug-in do Serviço de campo mercado (com.snc.fsm_mercadoplace) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração se eles ainda não estiverem 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

Os itens a seguir são instalados com o Serviço de campo Marketplace:

- Tabelas
- Funções
- Propriedades do sistema
- Regras de negócios
- Script Includes

Para obter mais informações, consulte Componentes doServiço de campo mercado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in do Serviço de campo mercado (com.snc.fsm_mercadoplace) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Criar um método de engajamento do marketplace

Crie um método de engajamento do mercado para especificar como os prestadores de serviços podem responder às solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os métodos de engajamento do mercado determinam os critérios aos quais os prestadores de serviços podem responder para solicitações. OServiço de campo marketplace vem instalado com dois métodos:

1. Aceitação de tarefa
2. Baseado em tempo e custo

O método de compromisso de aceitação de tarefa fecha a solicitação após a duração definida. Os participantes podem aceitar ou rejeitar solicitações. O método de compromisso baseado em tempo e custo encerra após a duração definida e permite que os participantes compartilhem estimativas de tempo ou custo para a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. No campo **Pesquisar**, insira **marketplace_engagement_method**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 método de compromisso do mercado**.
4. Selecione **Mostrar lista**.
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de método de engajamento do mercado

Campo	Descrição
Nome	Nome do método de compromisso.
Descrição	Descrição do método de compromisso.
Lead time	Tempo após o qual a solicitação do mercado está pronta para respostas
Duração	Duração pela qual a solicitação permanece ativa.
Close condition	A condição que fecha a solicitação.
Ativo	Determina se este método está ativo ou inativo.
Permitir compartilhamento de estimativas	Determina se os participantes podem compartilhar sua estimativa de custo ou tempo para a solicitação.

7. Selecione **Enviar**.

Configurando Serviço de campo Capacity and Reservations Management

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

Tópicos relacionados

Exibir informações de usos de capacidade

Ativar Serviço de campo Capacity and Reservations Management

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo O Capacity and Reservations Management requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Serviço de campo Capacity and Reservations Management.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Para obter mais informações sobre como ativar Gestão de serviços de campo, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Serviço de campo Capacity and Reservations Management:

- Tabelas
- Regras de negócios

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes do Capacity and Reservations Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Capacity and Reservations Management (com.snc.fsm_capacity_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Regras de reserva das Reservas de capacidade

As regras de reserva de Reservas de capacidade permitem distribuir com eficiência a capacidade total de trabalho entre as tarefas de pedido de trabalho com base em seus diferentes atributos, como tipo de trabalho, local e assim por diante.

Você pode criar várias regras de reserva para diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço com base na prioridade e na demanda. Cada regra de reserva consiste em uma ou várias regras e uma alocação de porcentagem para o atributo selecionado que atende à condição.

Reservar a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço

Crie regras de reserva com base em diferentes tipos de trabalho para reservar a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Reserva de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da reserva.
Descrição	Descrição da categoria de reserva.
Tabela	Tabela wm_task na qual a condição se aplica. 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.

4. No campo **Excluir**, clique em **Adicionar condição de filtro** ou em **Adicionar cláusula "OU"** para definir a condição de filtro para reservar a capacidade da carga de trabalho.
   Por exemplo, para reservar a capacidade de carga de trabalho para o local da Califórnia, clique em Adicionar condição de filtro e crie a condição **[Location] [is] [California] AND [Active] [is] [true]**.
5. Clique em **Enviar**.

Criar uma regra de reserva para tarefas de ordem de serviço

Reserve uma porcentagem específica de capacidade para diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço, como tipo de trabalho, local e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use regras de reserva para gerenciar a atribuição de trabalho com base em uma capacidade definida. Por exemplo, você pode reservar 25% da capacidade total de trabalho para o trabalho de instalação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Abra uma reserva de capacidade na lista.
3. Na lista relacionada Regras de reserva de capacidade, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Regra de reserva de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de reserva.
Tabela	Tabela wm_task na qual a condição se aplica. Este campo é somente leitura.

5. No campo **Condição**, clique em **Adicionar condição de filtro** ou em **Adicionar cláusula "OU"** para definir a condição de filtro para reservar a capacidade da carga de trabalho.
   Por exemplo, para reservar a capacidade de carga de trabalho para um tipo específico de trabalho, clique em Adicionar condição do filtro e crie a condição **[Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true]**.
6. No formulário, preencha os campos restantes.

Regras de reserva de capacidade

Campo	Descrição
Percentual Alocado	Percentual a ser alocado ao tipo de trabalho específico.
Permitir estouro	Opção para permitir que tarefas sejam atribuídas além da capacidade especificada se a capacidade total ainda não tiver sido violada.
Ordem	Ordem na qual as regras de reserva são avaliadas durante a atribuição 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.

7. Clique em **Enviar**.

Definir a programação de alocação de capacidade para tarefas de ordem de serviço

Aloque determinada quantidade de capacidade para diferentes programações para que a quantidade certa de capacidade seja liberada para a tarefa de ordem de serviço em cada dia ou em diferentes intervalos de tempo em um dia dentro das datas efetivas da atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Programações de alocação de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de programação de alocação.
Descrição	Descrição completa da programação de alocação.
% de alocação padrão	Porcentagem padrão da capacidade a ser alocada para a programação. Este valor é baseado no valor de frequência definido no registro de definição de capacidade.

O que Fazer Depois

Crie detalhes da programação de alocação.

Criar detalhes da programação de alocação para tarefas de ordem de serviço

Crie programações no registro de programação de alocação para alocar a porcentagem de capacidade para tarefas de ordem de serviço com base nos diferentes atributos da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Programações de alocação de capacidade**.
2. Abra uma programação de alocação na lista.
3. Na lista relacionada Detalhes da programação de alocação, clique em **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.

Detalhes da programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação.
Início relativo	Período para o qual você deseja coletar os dados.
Fim relativo	Último período no passado para coletar dados.
% de alocação	Percentual de capacidade que deve ser liberado quando esta programação de alocação for selecionada.

Definir a capacidade de carga de trabalho das tarefas de ordem de serviço

Distribua o trabalho para diferentes atributos de tarefa com base na porcentagem de capacidade reservada e na origem de capacidade definida.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir a capacidade e a frequência do trabalho a ser realizado com base na origem de capacidade selecionada, como número de horas, tarefas ou programação do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definição de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de capacidade.
Descrição	Descrição da definição de capacidade.
Definir a capacidade conforme os buckets	Uma opção para disponibilizar os slots de reserva de compromisso com base na capacidade de trabalho definida diariamente. OU Uma opção para definir a capacidade de trabalho no nível de bucket, como manhã, meio-dia ou noite, para que os slots de compromisso fiquem disponíveis durante todo o dia até que a capacidade não seja violada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 opção está disponível somente quando Tarefas ou Horas é selecionado no campo **Capacidade por**. • Esta opção está disponível somente quando Diariamente é selecionado no campo **Frequência**.
Capacidade por	Origem da definição de capacidade, como programação do agente, tarefas ou horas.
Capacidade	Capacidade de trabalho a ser realizada, como o número de tarefas ou o número de horas. Este valor é baseado na capacidade diária de um agente. Este campo é exibido somente quando Tarefas ou Horas são selecionadas no campo **Capacidade por**.
Frequência	Frequência do trabalho a ser realizado, como diária, semanal, mensal ou anual. Este valor é baseado na capacidade total do grupo de trabalho atribuído. • Este campo está disponível somente quando Tarefas ou Horas é selecionado no campo **Capacidade por**. • Este campo será definido automaticamente como **Diariamente** se a opção Definir capacidade por buckets estiver selecionada.
Programação de alocação	Nome da programação de alocação a ser vinculada ao registro de definição de capacidade. Para que a quantidade certa de capacidade seja liberada para as tarefas de ordem de serviço até o último slot de reserva de compromisso disponível. Este campo é exibido somente quando a opção Definir capacidade por buckets está desmarcada.
Nome da reserva	Nome da reserva de capacidade. Este campo é exibido somente quando a opção Definir capacidade por buckets está desmarcada.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O trabalho é alocado para cada atributo de tarefa com base em sua capacidade reservada.

Crie buckets de capacidade para distribuir a capacidade de carga de trabalho por um dia

Crie buckets de capacidade para a definição de capacidade selecionada para distribuir a capacidade de carga de trabalho em diferentes slots de compromisso ao longo do dia.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Selecione a opção **Definir capacidade por buckets** para criar buckets de capacidade.

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definições de capacidade**.
2. Abra uma definição de capacidade na lista.
3. Na lista relacionada de Buckets de capacidade, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Buckets de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do bucket de capacidade.
Início	Hora de início a partir do momento em que o bucket está disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/reservar compromissos.
Fim	Hora de término até quando o bucket está disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/marcar compromissos.
% de Capacidade	Porcentagem da capacidade de carga de trabalho atribuída ao bucket.
Programação de alocação	Nome da programação de alocação a ser vinculada ao bucket de capacidade.
Nome da reserva	Nome da regra de reserva a ser vinculada ao bucket de capacidade.

5. Clique em **Enviar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 até que a capacidade completa seja distribuída ao longo do dia.

Resultado
A capacidade definida é distribuída entre os buckets de capacidade recém-criados.

Atribua trabalho a agentes de serviço de campo com base na capacidade definida

Gerencie a atribuição de trabalho com base na origem selecionada, como programações de agente, tarefas ou horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O trabalho é atribuído com base em como a capacidade de trabalho é definida.

- Se a capacidade de trabalho for baseada na programação do agente, o trabalho será atribuído a agentes que pertencem a grupos de trabalho internos.
- Se a capacidade de trabalho for definida com base no número de tarefas ou horas, o trabalho será atribuído a agentes de grupos de trabalho internos ou externos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Definição de capacidade	Nome da definição de capacidade a ser atribuída.
Tipo	Selecione o tipo de capacidade. • Agentes internos do território: escolha para atribuir trabalho especificamente a agentes internos em um território designado. • Grupo de prestadores de serviços do território: escolha para atribuir trabalho a grupos de prestadores de serviços em um território. Ideal para gerenciar equipes de prestadores de serviços externos em territórios especificados. • Nenhum: selecione para ter a flexibilidade de escolher grupos de atribuição ou grupos de prestadores de serviços. Quando o plug-in Territory Planning está instalado, escolher "Nenhum" direciona você para selecionar grupos de prestadores de serviços. Sem o plug-in, ele permite que você prossiga para a próxima etapa de escolha de um grupo facilitando a decisão com base no seu fluxo de trabalho. **Nota:** Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado, as opções de agentes internos de território e grupos de prestadores de serviços serão exibidas no campo.
Grupo	Internos, externos ou ambos os tipos de grupos de trabalho com base na origem da definição de capacidade. **Nota:** As definições de capacidade criadas para a Agenda do agente podem ser atribuídas somente a grupos internos.
Ativo	Opção para aplicar a atribuição ao calcular a capacidade.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Vigente a partir de	Data a partir da qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.
Vigente até	Data até a qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas. Este campo será definido automaticamente como a data **Efetivo até**se você inserir um valor no campo**Repetir para**.
Repetir para	Número de semanas/dias/meses/anos para atribuir trabalho ao grupo de trabalho. Leve as definições de capacidade em conta ao atribuir tarefas Este campo aparece somente quando Tarefas é selecionado no campo **Capacidade por** no formulário Definições de capacidade.
Fuso horário	Selecione o fuso horário dos agentes.

4. Clique em **Enviar**.

Substituir atribuição de capacidade para uma programação de trabalho alterada

Altere as regras de atribuição de capacidade padrão para qualquer mudança no plano em uma definição de capacidade. Para que você possa atualizar as atribuições de capacidade da regra de definição de capacidade existente em diferentes intervalos de tempo e para diferentes buckets de capacidade em vez de criar uma nova definição de capacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Abra uma Definição de capacidade na lista.
3. Abra a atribuição de capacidade de um grupo clicando no link Data **de** início efetiva de um grupo de definição de capacidade.
   Por exemplo, clique no link de data *`Effective from`* na linha do grupo *`NorCal Technicians`*.
4. Na lista relacionada Substituições de atribuição de capacidade, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Substituição da atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Vigente a partir de	Data a partir da qual a atribuição de capacidade deve ser aplicada.
Vigente até	Este campo é preenchido com base no valor mencionado no campo Repetir 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.

Campo	Descrição
Repetir para	Número de dias ou horas para os quais a atribuição de capacidade substituída é aplicável ao grupo de trabalho. A frequência mencionada nas definições de capacidade é considerada ao atribuir a capacidade da carga de trabalho.
Atribuição de capacidade	Nome da atribuição de capacidade a ser substituído. Este campo é preenchido automaticamente com base na definição de capacidade para a qual a atribuição de capacidade será modificada. Por exemplo, capacidade dos técnicos da Norcal.
Valor de capacidade substituído	Número de dias ou horas para substituir o Valor existente a ser substituído para atribuição de capacidade. Este valor é medido com base na frequência selecionada na definição de capacidade.
Aplicar a todos os buckets	Uma opção para substituir a regra de atribuição de capacidade para todos os buckets de capacidade da definição de capacidade selecionada.
Aplicável ao bucket	Nome do bucket de capacidade que precisa ser substituído pela regra de atribuição de capacidade alterada.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

As substituições de atribuição de capacidade são criadas e aplicadas aos buckets de capacidade da definição de capacidade selecionada.

Exemplo de fluxo de trabalho para atribuir tarefas a agentes com base na capacidade e nas reservas

Explore como o agendamento dinâmico distribui as tarefas de forma inteligente, considerando as reservas de capacidade definidas, os tipos de trabalho e as configurações de estouro, garantindo a utilização ideal dos recursos no grupo.

Como administrador, seu objetivo é garantir que o grupo de atribuição trabalhe 25% no tipo de trabalho "Instalar", 25% no tipo de trabalho "Quebrar correção" e os 50% restantes podem ser de qualquer tipo ou nenhum tipo de trabalho. O exemplo a seguir demonstra como fazer isso por meio do agendamento dinâmico.

Pré-requisitos:

- Certifique-se de que o Agendamento dinâmico esteja habilitado.
- Certifique-se de que o grupo de atribuição de destino, por exemplo, o "Grupo do Norte", tenha pelo menos um membro ativo.
- Crie um registro de programação de agente ('agent_work_schedule') para um usuário, especificando a programação de trabalho " Turno diurno (8:00-5:00)".

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.

1. Configuração da definição de capacidade:
   - Crie um registro de definição de capacidade com "Capacidade por" definida como "Tarefas", atribuindo um valor de "4" tarefas diárias.
   - Defina a frequência desta capacidade como “Diariamente” para alinhar com suas necessidades de programação.
2. Regras de reserva de capacidade: crie duas regras de reserva de capacidade
   - Regra 1 (“Instalar trabalho”): condições definidas para “Tipo de trabalho” como “Instalar”, alocar 25% e permitir estouro.
   - Regra 2 (“Quebrar correção de trabalho”): condições definidas para “Tipo de trabalho” como “Quebrar correção”, alocar 25% e permitir estouro.
3. Reservas de marcador para definição: vincule as regras de reserva criadas à definição criada na etapa 1, criando uma estrutura.
4. Atribuição de capacidade:
   - Nas listas relacionadas à definição de capacidade, crie um novo registro de "Atribuição de capacidade".
   - Vincule-o à definição de capacidade, selecione o grupo de atribuição de destino ("Grupo do Norte"), defina a data de início efetiva como a data e hora atuais e repita por "5" vezes para preencher automaticamente a data de término.
5. Criar ordem de serviço do tipo de instalação:
   - Crie uma ordem de serviço ("wm_order"), especificando o local como "Colorado" e marque-a como "Pronta para qualificação".
   - Abra a tarefa de ordem de serviço, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Grupo do Norte") estejam preenchidos.
   - Defina o tipo de trabalho como "Instalar" e clique em "Qualificado"; a tarefa muda para o estado Expedição pendente.
   - Repita o processo duas vezes para ter três tarefas do tipo "Instalação" disponíveis para o dia.
6. Criar ordem de serviço do tipo de correção:
   - Crie uma ordem de serviço ("wm_order"), especificando o local como "Colorado" e marque-a como "Pronta para qualificação".
   - Uma nova tarefa de ordem de serviço ('wm_task') é gerada; abra-o, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Norte") estejam preenchidos.
   - Defina o tipo de trabalho como "Quebrar correção" e clique em "Qualificado"; a tarefa passa para o estado Expedição Pendente.
   - Repita o processo duas vezes para ter três tarefas do tipo "Correção de correção" disponíveis para o dia.
7. Crie tarefas de ordem de serviço sem um tipo de trabalho especificado:
   - Abra uma tarefa de ordem de serviço, certifique-se de que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Norte") estejam preenchidos e deixe o campo de tipo de trabalho em branco.
   - Clique em "Qualificado"; a tarefa muda para o estado Expedição pendente.
   - Repita este processo duas vezes para ter três tarefas sem um tipo de trabalho especificado disponível para o dia.
8. Agendamento dinâmico:

Tradução automática

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

- Abra as quatro tarefas criadas na exibição de lista e clique em "Atribuição automática" no menu de ação de estouro.
- Uma janela modal exibe possíveis atribuições, alocando tarefas com base na capacidade predefinida de 25% para o tipo "Instalar", 25% para o tipo "Quebrar correção" e os 50% restantes para qualquer tipo ou nenhum tipo.

Configurando Serviço de campo com locais de serviço

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

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

Ativar serviço de campo com suporte de locais de serviço

Você pode ativar o plug-in Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação do plug-in Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) ativa os plug-ins Field Service Management (com.snc.work_management) e sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) se eles ainda não estiverem ativos.

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Mapeamento de um local de serviço para um local primário

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

A determinação primária usa uma regra de negócios que é armazenada na tabela `wm_location_parent_lookup_rule` para mapear um local de serviço para seu local primário. Todos os locais de serviço são mapeados para o local primário correspondente. 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.

sistema verifica a combinação de campos e atribui o local primário a um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho.

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

1. **CEP**: o local primário correspondente é atribuído quando os valores de CEP e país correspondem.
2. **Mínimo de CEP/Código postal** e **Máximo de CEP/Código postal**: quando um CEP e os valores de país se enquadram no intervalo mínimo e máximo de CEP definido, o local primário correspondente é atribuído.
3. **Cidade** e **estado**: quando os valores de cidade, estado e país correspondem, o local primário correspondente é atribuído.
4. **Estado**: quando os valores de estado e país correspondem, o local primário correspondente é atribuído.

Nota:
O nome do **país** é a seleção padrão para todos os critérios.

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

Tópicos relacionados

Configuração de locais ad hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Criar regras de determinação primárias para locais de serviço

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

Antes de Iniciar

O plug-in de suporte de serviço de campo com locais de serviço deve estar ativo para permitir a definição das regras de determinação primárias.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

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

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

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

4. Insira o Nome do **país** no campo de texto.
5. No campo **Primário**, clique no ícone Pesquisar usando a lista (Ícone) e selecione o local primário na lista 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.

6. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você adicionar uma regra que já existe na tabela wm_location_parent_lookup_rule, será exibida uma mensagem de erro.

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

Definir a opção de validação padrão para locais de serviço

Defina a opção de validação padrão que será usada ao adicionar locais a um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho.

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

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. No campo **Validação**, escolha a opção de validação padrão.
   - **Usando o mapa**: adicione locais usando uma interface de mapa do Google. Para obter informações sobre como selecionar o local padrão quando o mapa é aberto, consulte Definir o local padrão em um mapa.
   - **Sem mapa**: forneça detalhes do local para adicionar locais sem mapa. Os detalhes do local serão validados usando a API *global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint*.
   - **Sem validação**: os detalhes do local fornecidos não serão validados.
4. Clique em **Salvar**.

Adicionar funcionalidade de locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

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

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro para o item do catálogo para o qual você deseja incluir a capacidade de adicionar locais de serviço ad hoc.
3. Na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Mova *sn_service_location_variable_set* para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

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

Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

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

Definir o local padrão em um mapa

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

Antes de Iniciar
A opção **Usar validação de mapa** deve ser definida antes que você possa configurar o local padrão inicial em um mapa. Consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. No campo **Validação**, selecione **Usando o mapa**.
4. Escolha o local padrão a partir do qual o mapa será inicializado na lista Local de renderização inicial.
   - **Local do navegador**
   - **Endereço do ativo**
   - **Endereço do contato/solicitante**
   - **Endereço da empresa**
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O mapa é carregado com o local padrão selecionado.

Tradução automática

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

Quando o trabalho for necessário, crie uma ordem de serviço para fornecer informações para que os agentes Serviço de campo atendam à solicitação. Crie tarefas de ordem de serviço para dividir as tarefas necessárias para concluir a ordem de serviço.

Você pode usar Gestão de serviços de campo e configurar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para iniciar o trabalho. Ou você pode definir configurações adicionais para automatizar parte do processo de criação e gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Consulte os links abaixo para saber mais sobre como configurar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Configurar ordens de serviço

Gestão de serviços de campo O usa um processo orientado por tarefa, em que cada ordem de serviço encapsula uma lista de tarefas essenciais. Após a criação de uma ordem de serviço, um registro de tarefa correspondente é gerado instantaneamente. O processamento orientado por tarefa pode fornecer estrutura e clareza para projetos complexos.

Os pedidos de trabalho são a força motriz por trás de Gestão de serviços de campo. Eles definem o que os agentes Serviço de campo devem fazer para concluir seus trabalhos.

Cada ordem de serviço requer pelo menos uma tarefa, com a opção de adicionar mais para cobrir todos os aspectos da solicitação. Embora as tarefas possam ser atribuídas a diferentes grupos e operem de forma autônoma da solicitação de ordem de serviço principal, a progressão e a conclusão dessas tarefas influenciam o estado geral da ordem de serviço primária.

Configuração de modelos de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem criar rapidamente ordens de serviço bem definidas.

Esses modelos criam automaticamente tarefas e requisitos de peças em pedidos de trabalho para atividades comuns, como redefinição de senha ou atualizações de memória. Modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço são adicionados ao catálogo de produtos quando o plug-in Gestão de serviços de campo é ativado.

Você pode habilitar as configurações avançadas dos modelos de ordem de serviço ativando o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management). A ativação deste plug-in adiciona o mapeamento da tabela de origem, o mapeamento de atributo, os modelos de tarefa de ordem de serviço e os modelos de ordem de serviço ao catálogo de produtos que ajuda a configurar o modelo para funcionar dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Configurando o Template Management para Serviço de campo.

Usuários com a função wm_admin ou model_manager podem criar, editar e excluir modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço.

Ao criar um modelo, você pode usar artigos de conhecimento para um pedido de trabalho ou tarefas de pedido de trabalho. Você pode adicionar a Pesquisa contextual ao artigo de conhecimento. A Pesquisa contextual ajuda a criar ou trabalhar em uma tarefa com artigos de conhecimento relevantes com base no conteúdo da tarefa.

Tradução automática

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

- Definir campos de pesquisa: especifique os critérios a serem usados para pesquisar as fontes de conteúdo desejadas.
- Formulário de ordem de serviço: adicione o campo de resultados da pesquisa contextual ao formulário de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o campo **Resultados da pesquisa contextual** ao local desejado no formulário.
- Formulário de tarefa de ordem de serviço: adicione o campo de pesquisa contextual ao formulário de tarefa de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o campo **Resultados da pesquisa contextual** ao local desejado no formulário.
- Campo de anexo do artigo: defina o campo ao qual o artigo de conhecimento será anexado. Configure a propriedade **glide.knowman.attach.fields** para incluir o campo **work_notes**.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Gerenciamento de tarefas de ordem de serviço

Aplicar um modelo de ordem de serviço

Como adicionar um artigo de conhecimento a um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho

Criar um modelo de ordem de serviço

Gestão de serviços de campo O usa o modelo de pedido de trabalho como fonte de informações para preencher campos em um pedido de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Alguns dos campos predefinidos específicos da tabela de modelos de ordem de serviço (cmdb_workorder_product_model) foram removidos do formulário de modelo. Essa mudança permite que o formulário de modelo seja usado com outras tabelas, como a tabela selecionada no campo **Tipo de tarefa**. Adicione campos ao formulário de modelo conforme necessário, como o campo **Grupo de atribuição**, como parte do processo de criação do modelo.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Todos** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Todos** > **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Todos** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para campos na seção Informações da tarefa do formulário, você pode clicar em **Copiar modelo de tarefa** e adicionar as informações de um modelo de tarefa, se desejar.

Formulário de modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
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.

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Nome exclusivo e descritivo para este modelo.
Descrição resumida	[Obrigatório] Conteúdo que é copiado para o campo **Descrição resumida** de um pedido de trabalho quando este modelo de pedido de trabalho é usado. A exceção é uma ordem de serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list aos pedidos de trabalho criados a partir deste modelo de pedido de trabalho. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check -lists.
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para pedidos de trabalho criados a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para pedidos de trabalho criados a partir deste modelo.
Informações de tarefas	
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é **Tarefa de ordem**de serviço.
Nome	Nome exclusivo e descritivo para esta tarefa. Conforme você começa a digitar a descrição da tarefa, os campos da próxima tarefa são exibidos.
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Partes e quantidades	Requisitos e quantidades de peças, conforme necessário. Se você selecionou **Requisitos de peça não são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço de campo, os campos **Peças e quantidades** não serão exibidos. **Nota:** Marque a caixa de seleção **Obrigatório** na frente de todas as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executarão a tarefa. Por padrão, ServiceNow filtra a lista de grupos de expedição disponíveis por proximidade do local da tarefa de ordem de serviço. Quando a propriedade **work.management.limit.location** é definida como **falsa**, o sistema exibe todos os grupos de expedição para seleção, sem qualquer consideração de localização. Se apenas um grupo de expedição estiver disponível para uma tarefa de ordem de serviço em qualquer local, ServiceNow inserirá automaticamente esse grupo neste campo. Se a opção **Serviço de campo não usará a fila de expedição** for selecionada na tela Configuração do serviço de campo , este campo não será exibido.
Depende de	Identifica a tarefa das tarefas que devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser realizada. Você não pode fazer uma entrada na primeira tarefa até que tenha criado as tarefas subsequentes.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho a ser realizado por um agente ou equipe para concluir a tarefa. ○ Quebrar correção ○ Instalar ○ Manutenção planejada

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.
Precisa de equipe	Indicador do tipo de trabalho associado a tarefas de pedido de trabalho que requer um grupo de agentes para trabalhar nele. O administrador ou iniciador pode marcar ou desmarcar esta opção.

4. Se desejar, adicione um campo à seção Solicitar informações do modelo:
   a. Clique **em Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.
   c. Clique no ícone de engrenagem ao lado do campo e habilite a opção **Mostrar** se quiser que este campo seja exibido quando este modelo for selecionado no Catálogo de serviços de campo.
   Se desejar, habilite a opção **Obrigatório** para tornar este campo obrigatório.
5. Se desejar, adicione um ou mais campos à seção Informações da tarefa do modelo da tabela selecionada no campo **Tipo de tarefa**.
   a. Clique **em Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.
6. Ao trabalhar com tarefas, você pode clicar nos botões mínimo e máximo para expandir e recolher as informações da tarefa.
   Se necessário, você também pode mudar a ordem das tarefas arrastando e soltando. Se você definir a opção **Modelos não criarão um item do catálogo dedicado** na tela Configuração do serviço de campo, a tela do modelo incluirá um botão **Publicar**. Você pode clicar neste botão se quiser publicar manualmente um modelo como um item no catálogo. Se a opção for definida como **Modelos criará um item do catálogo dedicado**, o botão **Publicar** não será exibido e o modelo será adicionado automaticamente ao catálogo.
7. Ao concluir as entradas, clique em **Enviar**.

Criar um artigo de conhecimento para um modelo de pedido de trabalho

Você pode adicionar artigos de conhecimento e guias (como guias de instalação, procedimentos de manutenção e check-lists) à base de conhecimento padrão para hardware, software e modelos consumíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de modelo de ordem de serviço, 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.

Formulário de modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Solicitar informações	
Nome	[Obrigatório] Nome exclusivo e descritivo para este modelo.
Descrição resumida	[Obrigatório] Conteúdo que é copiado para o campo **Descrição resumida** de um pedido de trabalho quando este modelo de pedido de trabalho é usado. A exceção é uma ordem de serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list aos pedidos de trabalho criados a partir deste modelo de pedido de trabalho. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check -lists.
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para pedidos de trabalho criados a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para pedidos de trabalho criados a partir deste modelo.
Informações de tarefas	
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é **Tarefa de ordem**de serviço.
Nome	Nome exclusivo e descritivo para esta tarefa. Conforme você começa a digitar a descrição da tarefa, os campos da próxima tarefa são exibidos.
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Partes e quantidades	Requisitos e quantidades de peças, conforme necessário. Se você selecionou **Requisitos de peça não são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço de campo, os campos **Peças e quantidades** não serão exibidos. **Nota:** Marque a caixa de seleção **Obrigatório** na frente de todas as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executarão a tarefa. Por padrão, ServiceNow filtra a lista de grupos de expedição disponíveis por proximidade do local da tarefa de ordem de serviço. Quando a propriedade **work.management.limit.location** é definida como **falsa**, o sistema exibe todos os grupos de expedição para seleção, sem qualquer consideração de localização. Se apenas um grupo de expedição estiver disponível para uma tarefa de ordem de serviço em qualquer local, ServiceNow inserirá automaticamente esse grupo neste campo. Se a opção **Serviço de campo não usará a fila de expedição** for selecionada na tela Configuração do serviço de campo , este campo não será exibido.
Depende de	Identifica a tarefa das tarefas que devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser realizada. Você não pode fazer uma entrada na primeira tarefa até que tenha criado as tarefas subsequentes.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho a ser realizado por um agente ou equipe para concluir a tarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Quebrar correção ○ Instalar ○ Manutenção planejada Para obter mais informações, consulte Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.
Precisa de equipe	Indicador do tipo de trabalho associado a tarefas de pedido de trabalho que requer um grupo de agentes para trabalhar nele. O administrador ou iniciador pode marcar ou desmarcar esta opção.

Todos os ativos de hardware, software e consumíveis que você cria e atribui ao novo modelo são exibidos na lista relacionada de **Conhecimento** no registro do modelo.

Gerenciar um ANS de ordem de serviço

Exiba e gerencie SLAs de ordem de serviço no formulário de ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As atividades incluem suspender e retomar SLAs e excluir SLAs de um pedido de trabalho.

Procedimento

Para exibir a lista de ordens de serviço com ANS, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.

Exibir uma tarefa com um ANS

Exiba todas as tarefas de ordem de serviço associadas às ordens de serviço que têm SLAs.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**.

   As tarefas que estão atrasadas são realçadas de acordo com o nível de inadimplência.

2. Para exibir os SLAs de um pedido de trabalho, selecione a lista relacionada **SLAs de tarefa** no formulário de pedido de trabalho.

   As informações nesta lista incluem:

Formulário de ordem de serviço

Informações	Descrição
Tempo real decorrido	Tempo total de execução do SLA desde o início, incluindo qualquer tempo decorrido desde uma violação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Percentual real decorrido	Porcentagem total do período de SLA decorrido. Este valor pode subir acima de 100% após uma violação e aumentar até que a tarefa seja concluída.
Tempo real restante	Tempo total restante até que este ANS seja violado. Quando a **porcentagem real decorrida** atinge 100%, este valor é definido como **0 segundos**.
Tempo de negócios decorrido	Quantidade de tempo decorrido para este ANS no calendário comercial. Por exemplo, se o calendário de negócios para este SLA for das 8h às 17h nos dias de semana, o tempo de execução do SLA será calculado entre essas horas somente e não nos finais de semana. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo comercial decorrido será igual ao tempo real decorrido.
% de tempo de neg. decorrido	Porcentagem do período de tempo de SLA decorrido no calendário de negócios para este SLA. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, a porcentagem comercial decorrida será igual à porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Tempo restante no calendário de negócios até que este ANS seja violado. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo comercial restante será igual ao tempo real restante. Quando a **porcentagem de negócios decorridos** atinge 100%, este valor é definido como **0 segundos**.

Suspender e retomar o tempo de ANS de uma ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um SLA de ordem de serviço a partir da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher ou uma combinação de funções

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso será útil se um qualificador ou expedidor estiver aguardando informações do solicitante ou outras ações antes de continuar a ordem de serviço.

Nota:
Os iniciadores não podem exibir os SLAs anexados aos pedidos de trabalho que eles suspendem ou retomam.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**
2. Selecione uma ordem de serviço ativa.
3. No registro da ordem de serviço, adicione uma anotação de trabalho explicando por que a ordem de serviço está suspensa.
4. Clique **em Suspender**.

   O sistema define a **Fase** do ANS como **Pausado**.

Tradução automática

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

   O sistema redefine o SLA para o estágio anterior.

Suspender e retomar o tempo do ANS de uma tarefa de ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um SLA de ordem de serviço a partir de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent ou uma combinação de funções

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso é particularmente útil para os agentes, pois permite que eles suspendam o tempo na ordem de serviço primária se estiverem aguardando informações ou que outras pessoas executem ações.

Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Atribuído a mim**
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço ativa.
3. Adicione uma anotação de trabalho explicando por que você está suspendendo o pedido de trabalho.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Suspender ordem**de serviço.

   O sistema define a **Fase** do ANS como **Pausado**.

5. Clique em **Retomar ordem** de serviço para reiniciar o ANS.

   O sistema redefine o SLA para o estágio anterior.

Excluir um ANS de uma ordem de serviço

Remova um SLA de uma ordem de serviço, mas deixe-o disponível para uso com outras ordens de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Na lista relacionada **SLAs de tarefa**, marque a caixa de seleção ao lado do nome do SLA.
4. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Excluir**.

Estados da ordem de serviço

Os pedidos de trabalho seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados, que são exibidos no campo Estado no registro do pedido 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.

Os estados de solicitação exibidos dependem da aplicação Gestão de serviços de campo, conforme indicado na tabela.

Dependendo da sua configuração, você pode qualificar os pedidos de trabalho depois que eles forem rascunhados ou eles estarão imediatamente prontos para expedição. Para obter mais informações sobre como configurar a qualificação, consulte a seção Qualificação é necessária para novas solicitações em Configurações de domínio global.

Gestão de serviços de campo estados da ordem de serviço

Estado	Descrição
Rascunho	O qualificador não termina de descrever o trabalho.
Aguardando qualificação	A ordem de serviço foi rascunhada, mas não foi qualificada. **Nota:** Este estado será exibido somente se a qualificação estiver habilitada.
Qualificada	A solicitação foi aprovada e está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado será exibido somente se a qualificação estiver habilitada.
Pronto para Expedição	A solicitação está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado será exibido somente se a qualificação estiver desabilitada.
Atribuída	A solicitação está com aceitação pendente do agente Serviço de campo atribuído.
Aceito	O agente Serviço de campo aceita a solicitação e ela está pronta para ser trabalhada.
Trabalho em andamento	O trabalho na solicitação foi iniciado.
Encerrado concluído	A solicitação foi concluída conforme a especificação.
Encerrado incompleto	Não foi possível concluir a solicitação conforme especificado.
Cancelado	A solicitação foi cancelada.

Nota:
Se você tiver a qualificação habilitada e desabilitá-la, todas as ordens de serviço existentes aguardando qualificação, em rascunho ou já qualificadas serão definidas como prontas para expedição.

Ações de IU

Crie ou modifique ações de IU para adicionar aos formulários de ordem de serviço [wm_order] e de tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Use essas ações para mover ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço de um estado para o próximo ou para

Tradução automática

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

executar ações específicas, como iniciar questionários. Para obter mais informações, consulte Ações de IU

Configurar o estado de qualificação para pedidos de trabalho

Habilite a qualificação da ordem de serviço para que as ordens de serviço passem da qualificação de rascunho para a aguardar qualificação e, em seguida, sejam qualificadas antes de estarem prontas para expedição. A qualificação permite uma verificação de qualidade para garantir que a ordem de serviço atenda a um determinado padrão antes de passar para a próxima etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Ative o comutador que diz **Qualificação é necessária para novas solicitações**.
3. Selecione **Salvar**.

Personalização de fluxo de estado

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados nas aplicações Service Management.

Um administrador pode executar as seguintes tarefas:

- Adicione ou exclua estados.
- Acione eventos em transições de estado específicas.
- Faça a transição para outro estado automaticamente quando os dados em uma solicitação ou sua tarefa forem alterados, ou mude os estados manualmente quando o usuário clicar em um botão.
- Limite a lista de seleção do campo Estado aos estados finais que sejam transições válidas do estado inicial fornecido.
- Controlar a visibilidade e o comportamento dos campos selecionados em uma tabela de destino quando os registros dessa tabela mudarem de estado.
- Crie fluxos de estado personalizados. Desative a opção **Fluxos de estado habilitados** na tela de configuração. Criar fluxos de estado personalizados requer conhecimento de script.

Nota:
Usuários com a função wm_admin podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de ordem de serviço e fluxos de tarefa de trabalho. Usuários com a função lines_admin podem criar, ler, atualizar e excluir somente fluxos de solicitação de instalações e fluxos de tarefa de solicitação. Usuários com a função wm_admin não podem manipular registros de instalações e usuários com a função lines_admin não podem manipular registros de ordem de serviço.

Como funcionam os fluxos de solicitação de SM e de estado da tarefa

Os fluxos de estado substituem o processo padrão que controla como as solicitações e suas tarefas associadas se movem entre estados. O sistema ServiceNow cria regras de negócios, scripts de cliente e ações de IU que executam as transições e controles de campo que você especificar. Esses elementos de programação permanecem em uso enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes. Quando os fluxos de estado em uma tabela da aplicação SM são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos 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 desnecessários que foram criados nessa tabela. Você pode limitar as seleções do campo Estado para estados válidos para a transição, com base no estado inicial.

Os fluxos de estado fornecem os seguintes controles:

- **Transições manuais:**uma ação de IU, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição ou um script, inicia uma transição.
- **Transições automáticas:**uma regra de negócios, criada automaticamente pelo sistema quando você fornece uma condição e um script, inicia uma transição quando são feitas mudanças em uma solicitação ou tarefa.

Recursos disponíveis com fluxos de estado

- **Transições personalizadas:** personalize a ordem na qual os estados podem mudar para solicitações e registros de tarefa.
- **Controles de campo:** controle o comportamento e a visibilidade de campos específicos quando uma tarefa muda de estado ou atinge um estado final especificado.
- **Lista de seleção de estado:**limite os valores oferecidos em um campo de estado de registro de tarefa para estados válidos para essa transição. Este é o mesmo client script que o sistema cria para gerenciar controles de campo para transições de estado.
- **Eventos:**acione eventos quando ocorrer uma transição de estado ou quando um registro atingir um estado final específico.

Estados inicial e final

Você pode criar um fluxo de estado personalizado para o processamento que deve ocorrer quando um registro de tarefa faz uma transição específica de um estado para outro. Esses registros exigem um estado inicial e um estado final, e o processamento ocorre durante a transição entre os estados. Para executar algum processamento quando um registro de tarefa atinge um estado final específico, você só precisa definir o estado final. Em alguns casos, um fluxo de estado pode ter apenas um estado inicial, como quando você precisa executar algum tipo de limpeza depois que uma tarefa é cancelada. Um fluxo de estado pode não ter estado inicial ou final se o processamento no registro se aplicar a mais de uma transição de estado.

A solução é armazenar a regra de negócios ou o client script em um registro de fluxo de estado e criar uma condição para acionar o processamento para qualquer mudança de estado que o exija. Um exemplo disso na gestão de serviços de campo é a regra de negócio Acúmulo de mudanças na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Esta regra de negócios acumula mudanças de estado que ocorrem nas tarefas para a ordem de serviço primária.

Configurar fluxos de estado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual as ordens de serviço e as tarefas da ordem de serviço transitam de um estado para outro. Você pode personalizar os fluxos de estado para controlar a sequência na qual os registros fazem a transição entre os estados nas aplicações Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina todas as transições de estado possíveis que representam o ciclo de vida de uma ordem de serviço. No entanto, personalizar fluxos de estado requer conhecimento de script.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Estado** O campo no registro é sempre somente leitura.

Procedimento

1. Antes de personalizar um fluxo de estado, faça uma cópia do registro de fluxo de estado para a transição que você deseja mudar e faça todas as suas personalizações no registro copiado.

   Isso permite que o sistema atualize o registro de fluxo de estado padrão automaticamente durante uma atualização e permite que você reverta para o registro padrão, se necessário.

2. Certifique-se de desativar o registro original para que o sistema não possa usá-lo.
3. Navegue até a classe de fluxos de estado que você deseja personalizar.
   - **Fluxos de estado** > **Fluxos de ordem de serviço**
   - **Fluxos de estado** > **Fluxos de Tarefas do Trabalho**
4. Abra o registro da transição que você deseja personalizar.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Inserir e permanecer**.
   O sistema limpa todos os valores de **Regra de negócios** e **Ação de IU** campos. Uma notificação aparece na parte superior do formulário descrevendo a ação realizada.
6. Certifique-se de que o **Ativo** A caixa de seleção está marcada.
7. Na seção apropriada, configure um método de transição:
   - **Manual:**clique em **Criar ação de IU** para criar um botão no formulário que permite aos usuários executar a transição manualmente. O sistema usa o valor no campo **Nome** como o rótulo da ação de IU. A ação de IU executa o script no campo **Script manual** quando as condições são verdadeiras
   - **Automático:** clique **em Criar regra de negócio** para criar a regra de negócio. A regra de negócios executa o script no campo **Script automático** quando as condições são verdadeiras
8. Clique em **Criar client script** para criar o script que limita os valores disponíveis na lista de seleção do campo **Estado** de um registro para estados válidos para essa transição
9. Conclua a seção **Controles de campo** para controlar como os campos específicos aparecem quando um registro muda de estado.

   Nota:
   O sistema impõe os controles de campo com o mesmo client script que você criou para filtrar a lista de seleção do campo **Estado**.

10. Clique em **Atualizar**.
11. Reabra o registro de origem que você copiou e desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
    Desativar o registro original permite que o sistema o atualize normalmente quando a instância é atualizada e impede que o sistema use o registro em vez do fluxo de estado personalizado.
12. Abra o registro de fluxo de estado copiado que você deseja personalizar.
13. 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 fluxo de tarefa de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente pelo sistema ServiceNow.
[Obrigatório] Tabela	Tabela na qual o registro de fluxo de estado é executado. As tabelas possíveis são: ○ Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ○ Ordem de serviço [wm_order]
Estado inicial	Nome do estado no início da transição.
Estado final	Nome do estado no final da transição.
Client scripts	Client script a ser executado para essa transição. O client script controla os estados inicial e final disponíveis que você pode selecionar, limitando o conteúdo da lista de seleção **Estado** a estados válidos.
Evento	Nome de um evento existente a ser acionado quando essa transição ocorrer.
Nome	[Obrigatório] Nome do estado conforme aparece na lista de seleção.
Funções	Funções necessárias para configurar o campo **Estado** que usa a transição personalizada.
Ativo	Comutador para habilitar ou desabilitar este registro de fluxo de estado.
Classe	Classes de fluxo de estado disponíveis: ○ **Fluxo de estado:**registros criados para fluxos de estado em todas as tabelas baseadas em tarefa, exceto aquelas na Gestão de serviços de campo. ○ **Fluxo de ordem de serviço:** registros criados para fluxos de estado na tabela Ordem de serviço [wm_order]. ○ **Fluxo de tarefa de trabalho:** registros criados para fluxos de estado na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Este campo é obrigatório para usuários com a função de administrador. Usuários com a função wm_admin só podem criar registros de fluxo de estado nas classes Fluxo de **ordem de serviço e Fluxo** de **tarefa de trabalho** e não podem editar este campo no registro.
Substituir	Valor inicial padrão para o campo **Estado** em todos os novos registros da tabela nomeada no registro de fluxo de estado.
Anotações de trabalho	Comentários sobre esta transição de fluxo de estado.
Comentário	Detalhes sobre o registro personalizado.
Manual (executa scripts de uma ação de IU que requer que o usuário clique em um botão ou link relacionado.)	
String de condição manual	Condições para habilitar uma ação de IU que não podem ser definidas com o construtor de condição. Por exemplo, você pode usar essa cadeia de caracteres para definir ações de IU para dispositivos móveis. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo **Condição manual**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 manual	Construtor de condição para habilitar uma ação de IU que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo **Cadeia de caracteres de condição manual**.
Script manual	Script que define o que a ação de IU faz quando as condições são verdadeiras. Esse script é executado quando o usuário clica em um botão ou link relacionado.
Ação de IU	[Somente leitura] Nomeia a ação de IU a ser habilitada para esta transição. Por padrão, esta ação de IU cria um botão no formulário de tarefa. Clique em **Criar ação de IU** para criar o botão. O botão herda o nome do registro de fluxo de estado no qual foi criado.
Automático (executa uma regra de negócios automaticamente quando um registro de tarefa é alterado e atualizado.)	
String de condição automática	Condições para executar a regra de negócios que não podem ser definidas com o construtor de condição. Por exemplo, use esta condição para avaliar se a transição proposta é um fluxo válido. Esta condição tem um relacionamento **[and]** com a condição no campo **Condição automática**.
Condição automática	Condições para executar a regra de negócio que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um relacionamento **[and]**com a condição no campo **Cadeia de caracteres de condição automática**.
Script automático	Script que executa trabalho adicional quando a condição é verdadeira. Este script pode executar tarefas como atualizar a data e a hora em que a transição ocorreu ou notificar alguém sobre um marco.
Regra de negócios	Nome da regra de negócio criada para essa transição. A regra de negócios tem uma condição para garantir a validade do fluxo. Se essa condição for verdadeira, a regra de negócios executará a transição solicitada, usando os estados inicial e final do formulário Fluxo de ordem de serviço ou Fluxo de tarefa de trabalho.
Controles de campo (determina as propriedades do campo quando um registro faz a transição entre estados.)	
Campos obrigatórios	Campos necessários quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Campos somente para leitura	Campos definidos como somente leitura quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Campos visíveis	Campos que se tornam visíveis quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não obrigatório	Campos definidos como opcionais quando ocorre esta transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não somente para leitura	Campos que podem ser editados quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não visível	Campos ocultos quando ocorre essa transição ou quando o **estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Gestão de serviços

Estados 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.

Substituições de dicionário de fluxo de estado

Uma substituição de dicionário em um fluxo de estado define o estado inicial de todos os novos registros em uma tabela específica. Você define uma substituição em tabelas que estendem somente uma tabela base, para que suas personalizações sejam aplicadas somente à tabela estendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

   Esse é o valor de substituição que se torna o estado inicial de todos os novos registros na tabela nomeada.

2. Clique em **Criar valor padrão**.
   O sistema preenche o campo de **Substituição de dicionário** com um valor de estado, que é o campo na tabela de tarefas afetada pela substituição. O campo Substituição de dicionário é somente leitura. Depois que a substituição é criada, o sistema oculta o botão **Criar valor padrão** em todos os formulários de fluxo de estado subsequentes para essa tabela.

Anotações de trabalho em fluxos de estado

As anotações de trabalho são uma parte importante do processo de fluxo de estado e são usadas para comunicar informações sobre transições de estado.

O fluxo de estado adiciona anotações de trabalho ao campo **Anotações** de trabalho de qualquer tarefa que faça essa transição. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" no fluxo de estado **Rejeitar**, que ocorre quando a tarefa passa de **Atribuído** para **Expedição Pendente**. Se um agente rejeitar a tarefa e não inserir uma anotação de trabalho, essa anotação informará ao expedidor por que a tarefa reapareceu na fila de expedição. As anotações de trabalho adicionadas por um agente que rejeita a tarefa são anexadas às anotações de trabalho que são herdadas do fluxo de estado.

Essas regras se aplicam às anotações de trabalho de fluxo de estado:

- Para um fluxo de estado sem **estado Iniciando**, a anotação de trabalho é adicionada sempre que a tarefa faz a transição para o **estado Final**.
- Para um fluxo de estado com um **estado Iniciando** e um **estado Final**, a anotação de trabalho é adicionada somente quando a tarefa faz a transição desse estado inicial para esse estado final.
- Se dois fluxos de estado com anotações de trabalho tiverem o mesmo **estado final**, mas apenas um tiver um **estado**inicial, o sistema adicionará as anotações de trabalho do fluxo de estado com o estado inicial. Isso corresponde melhor à anotação de trabalho de fluxo de estado para a transição mais importante entre os estados inicial e final específicos. Neste exemplo, as informações da anotação de trabalho são mais pertinentes a uma tarefa que passa de **Atribuída** para **Expedição Pendente** do que para uma tarefa que atinge o estado Expedição Pendente de um estado inicial indeterminado.

Tópicos relacionados

Personalização de fluxo de estado

Estados de solicitação

Estados da tarefa 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.

Controles de campo em fluxos de estado

Você pode definir controles para campos individuais que são impostos quando um registro faz a transição entre estados.

As configurações na seção Controles de campo do formulário Fluxo de estado permitem que você aplique controles de campo quando o sistema detecta uma transição de estado especificada ou quando o estado final é o estado atual quando o formulário é aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

Por exemplo, você pode desejar que o campo **Problema** esteja visível quando um incidente for movido para o estado **Aguardando problema**. Se o estado do incidente mudar para **Aguardando informações do usuário**, oculte o campo **Problema** e torne o campo **Solicitante** obrigatório.

Configure registros de fluxo de estado somente com um estado final e crie o comportamento correto para cada estado final que você deseja controlar. Isso garante que os controles de campo sejam definidos corretamente quando o usuário seleciona um novo estado e também quando o usuário retorna o campo **Estado** de um registro ao estado original. Somente especifique uma transição de estado completa, com um estado inicial e final, quando você quiser um comportamento específico para essa transição de estado precisa.

Nota:
Fluxos de estado usam client scripts para impor controles de campo. É possível que suas configurações sejam alteradas por políticas de IU existentes, que são executadas após os client scripts.

Tópicos relacionados

Estados de solicitação

Estados da tarefa de solicitação

Acionar eventos nas mudanças de estado

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado. Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script. Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o sistema ServiceNow cria uma regra de negócios chamada **Eventos de fluxo de estado para <table name>** para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para o estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

Para criar um evento que seja acionado quando uma tarefa de ordem de serviço passa de um estado inicial de **Trabalho em andamento** para um estado final de **Encerrado concluído**:

Tradução automática

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

Procedimento

1. Registre um novo evento na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] chamada `task.closed`.
2. Navegue até Fluxos de **estado Fluxos** de **tarefas de trabalho**.
3. Abra o registro de fluxo de estado **Fechar Concluído**.
4. Selecione `task.closed` no campo **Evento** e salve suas mudanças.

O sistema ServiceNow cria automaticamente uma regra de negócios chamada **Eventos de fluxo de estado para wm_task**.

Recriar fluxos de estado

Você pode recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre o sys_ids existente e o novo.

Quando você usa um arquivo XML para importar um registro de fluxo de estado para uma instância, o sistema tenta corresponder os estados de entrada com os estados existentes, comparando sys_ids. Como os sys_ids de itens em uma lista de seleção podem variar entre as instâncias, o sistema pode falhar ao corresponder aos estados, mesmo que sejam idênticos.

Quando há falha na correspondência, os estados inicial e final dos registros afetados são deixados em branco ou contêm valores numéricos. Para reparar esses registros, navegue até **Fluxos de estado** > **Administrador** > **Recriar Fluxos de estado**. Esse módulo executa um script que compara o valor numérico de cada item na lista de seleção do campo **Estado** até encontrar uma correspondência no registro de fluxo de estado importado.

Limpeza de fluxo de estado

As regras de negócio, client scripts e ações de IU que o sistema cria automaticamente para executar transições personalizadas existem somente enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes.

Quando todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Elementos de fluxo de estado excluídos na limpeza

Elemento	Excluído quando
Ação de IU Regra de negócios Substituição de dicionário	O fluxo de estado que o criou é excluído.
Regra de negócio que processa eventos acionados por um fluxo de estado	Todos os fluxos de estado da tabela especificada que têm eventos configurados são excluídos.
Script do cliente (onLoad)	Todos os fluxos de estado da tabela são excluídos.
Script do cliente (onChange)	Todos os fluxos de estado com controles de campo são excluídos.
Regra de negócio de anotações de trabalho	Todos os fluxos de estado com controles de campo ou anotações de trabalho são excluídos.

Tradução automática

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

Seus processos de negócios podem exigir que as tarefas de ordem de serviço sejam aceitas automaticamente quando expedidas para um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um novo registro de fluxo de estado que automatiza a transição de Expedição pendente para Aceito e ignora o estado Atribuído no qual os agentes podem rejeitar tarefas. Isso evita que o sistema execute o script manual associado às ações de IU. O script automático executa os trabalhos que o script manual executou, como atualizar a data e a hora em que a tarefa foi expedida ou para fazer trabalho adicional, como enviar uma notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Fluxos de estado** > **Fluxos de Tarefas do Trabalho**.
2. Abra o registro **Atribuído** que define uma transição de tarefa de um estado inicial de **Expedição Pendente** para um estado final de **Atribuído**.

   Esta é uma mudança de estado automática que ocorre quando o nome de um agente é adicionado ao campo Atribuído a e a tarefa é atualizada.

3. Altere o nome do fluxo de estado.

   Neste exemplo, altere o nome para **Ignorar aceitação do agente**.

4. Altere o valor no campo **Estado final** para **Aceito**.

   Essa transição permite ignorar o registro de fluxo de estado **Aceitar** que permite que os agentes rejeitem tarefas.

5. Configure os critérios de condição nos seguintes campos:
   - **Cadeia de caracteres de condição automática**: esta condição garante que o estado atual seja **Expedição Pendente** e que o valor no campo **Atribuído a seja** alterado. Por exemplo, `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
   - **Condição automática**: a condição **[Atribuído a] [não está vazio]**garante que todas as tarefas expedidas sejam aceitas automaticamente.
   - **Script automático**:] O script automático define a hora em que a tarefa foi expedida. Por exemplo, use o método: `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();`.

   Nota:
   As duas declarações de condição anteriores têm um relacionamento **[and]**. Neste exemplo, a regra de negócios é executada quando uma tarefa em um estado de **Expedição Pendente** é atribuída a qualquer agente.

6. Copie o registro usando o comando **Inserir e permanecer**.

   Esta ação incrementa o número do registro e limpa o campo **Regra de negócio**. O sistema cria automaticamente uma nova regra de negócios, usando o nome do novo registro de fluxo de estado. A regra de negócios Ignorar aceitação do agente move a tarefa de **Expedição pendente** para **Aceito** automaticamente quando um expedidor insere um nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuário no campo **Atribuído a**. Observe que todas as mudanças feitas neste registro de fluxo de estado no futuro serão executadas por esta regra de negócios.

7. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
8. Na lista Fluxos de tarefa de trabalho, localize o registro de fluxo de estado **Aceitar** e altere o status **Ativo** para **falso**.

   Esta ação desativa a transição que permite que os agentes aceitem tarefas e move o fluxo de estado diretamente de **Expedição Pendente** para **Aceito**.

Configurando o Template Management para Serviço de campo

Defina as configurações avançadas dos modelos de pedido de trabalho para permitir que os modelos processem dados dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de pedido de trabalho.

O Template Management for Serviço de campo fornece configurações avançadas para modelos de pedido de trabalho que permitem que os modelos funcionem dinamicamente ao criar um pedido de trabalho.

Como administrador, você pode habilitar os modelos de ordem de serviço para identificar dinamicamente as informações para preencher campos em uma ordem de serviço e criar tarefas por meio dos seguintes procedimentos:

- Habilite os modelos de ordem de serviço para mapear informações da tabela de origem para atributos de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Como configurar o mapeamento de dados.
- Identifique e crie tarefas apropriadas para um pedido de trabalho com base nas condições de filtragem definidas. Para obter mais informações, consulte Configuração de modelos de tarefa autônoma.
- Use pontos de extensão para personalizar o processo de identificação da origem da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

Ativar Template Management para Serviço de campo

É possível ativar o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação do Template Management para Serviço de campo ativa o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) se ele ainda não estiver ativo.

Os itens a seguir são instalados com o Serviço de campo Template Management:

- Tabelas
- Script Includes
- Funções de negócios

Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos para Serviço de campo componentes.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Como configurar o mapeamento de dados

Configure os modelos de pedido de trabalho para buscar dados de uma tabela de origem para preencher campos em um formulário de pedido de trabalho ao criar um pedido de trabalho. A tabela de origem pode ser caso, incidente, mudança ou outros, dependendo da origem de uma ordem de serviço.

Primeiro, você cria um mapa de tabela para especificar os campos a serem copiados da tabela de origem para a tabela de ordem de serviço e, em seguida, vincula o mapeamento da tabela a um modelo de ordem de serviço. Os pontos de extensão na gestão de modelos permitem que o modelo de ordem de serviço processe a configuração a seguir. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

Criar mapeamento de campo de uma tabela de origem para um pedido de trabalho

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados de uma tabela de origem para os campos de ordem de serviço. A origem de uma ordem de serviço pode ser um caso, uma mudança, um incidente ou outros.

Antes de Iniciar
Você deve ativar o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mapeamento de tabela garante que, quando uma ordem de serviço for criada a partir de sua origem, as informações da tabela de origem sejam copiadas para os campos de destino apropriados na ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de tabela**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de tabela do CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da 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.

Campos	Descrição
Nome da API	A API para este mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Por exemplo, caso, incidente, mudança ou mais.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para habilitar o mapeamento de campo avançado.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order.
Usar Condição Avançada	Opção para habilitar o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo Condição avançada.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo **Usar condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o construtor de condição para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processamento simultâneo de várias definições de mapa correspondentes para resolver dependências. ○ Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: ◦ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ◦ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é avançado e a opção **Mapeamento de campo avançado** está selecionada.

4. Clique em **Enviar**.
   O mapa da tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie um mapeamento de campo para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista relacionada Mapeamento de campo básico, selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de campo do CSM

Campo	Descrição
Mapa de Tabela	O nome do mapa da tabela que é usado para campos de mapeamento. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é básico e a opção **Avançado** não está selecionada.
Campo de origem	Coluna na tabela de origem para mapeamento de campo. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	básico e a opção **Avançado** não está selecionada.
Aplicação	A aplicação para este mapa de campo. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order. Esse campo é definido automaticamente.
Campo de destino	Colunas na tabela de ordem de serviço que você deseja preencher com o valor do campo de origem mapeado.
Ordem	Ordem de prioridade para processamento de campos mapeados.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento de informações do campo de origem para o campo de ordem de serviço.
Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados. **Nota:** ▪ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ▪ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

c. Clique em **Enviar**.

6. **Opcional:** Para mapear mais campos, repita a etapa 5.

Resultado

As tabelas de origem e de destino estão mapeadas e prontas para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.

Habilitar modelo de ordem de serviço para buscar dados da tabela de origem

Habilite o modelo de ordem de serviço para identificar a origem da ordem de serviço e mapear os dados dessa tabela de origem para os campos da ordem de serviço. Isso pode ser obtido associando um mapa de tabela ao modelo de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de atributos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de atributos do modelo

Campo	Descrição
Mapa de tabela	Nome do mapeamento armazenado no mapa da tabela CSM.
Modelo de pedido	Nome do modelo de ordem de serviço para o qual você deseja usar as configurações de mapeamento de tabela.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O modelo de ordem de serviço está habilitado para copiar dados da tabela de origem para os campos de ordem de serviço correspondentes com base no mapeamento da tabela associada. Você pode encontrar este mapeamento de atributo recém-criado na lista relacionada Mapeamento de atributo de modelo no formulário de modelo de ordem de serviço.

Configuração de modelos de tarefa autônoma

A gestão de modelos permite criar modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos e vinculá-los a diferentes modelos de pedido de trabalho. Isso permite que os modelos de pedido de trabalho identifiquem uma tarefa apropriada e a criem para diferentes pedidos de trabalho com base nas condições de filtragem definidas.

Primeiro, você cria modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos e, em seguida, os mapeia para os modelos de ordem de serviço.

Criar um modelo de tarefa de ordem de serviço

Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço autônomo, que pode ser usado por diferentes modelos de ordem de serviço para criar a mesma tarefa para seus pedidos de trabalho. Isso economiza o esforço de criar o mesmo modelo de tarefa todas as vezes para cada modelo de pedido de trabalho.

Antes de Iniciar
Você deve ativar o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos da tarefa da ordem de serviço**.
2. 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 informações da tarefa

Campos	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é Tarefa de ordem de serviço.
Nome	Nome exclusivo e descritivo para esta tarefa.
Descrição resumida	Resumo desta tarefa
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Partes e quantidades	Requisitos e quantidades de peças, conforme necessário. Se você selecionou **Requisitos de peça não são necessários para os agentes** na tela Configuração do serviço de campo, os campos **Peças e quantidades** não serão exibidos.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list na lista para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de pedido de trabalho.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executam a tarefa.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um modelo de tarefa autônomo é criado e está pronto para ser mapeado para qualquer modelo de ordem de serviço.

O que Fazer Depois
Depois de criar um modelo de tarefa autônomo, mapeie-o para um modelo de pedido de trabalho. Isso permite que o modelo de ordem de serviço crie tarefas semelhantes para diferentes ordens de serviço, se necessário. Consulte Habilitar um modelo de pedido de trabalho para criar tarefas relevantes para um pedido de trabalho.

Habilitar um modelo de pedido de trabalho para criar tarefas relevantes para um pedido de trabalho

Adicione o modelo de tarefa autônoma a um modelo de ordem de serviço junto com as condições de filtragem. Isso permite que o modelo de pedido de trabalho identifique e crie a mesma tarefa para diferentes pedidos de trabalho somente quando as condições de filtragem corresponderem.

Antes de Iniciar
Você deve ativar o plug-in Template Management for Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Abra um modelo de pedido de trabalho na lista Modelos de pedido de trabalho.
3. Na lista relacionada Modelos de tarefa de ordem de serviço, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de Modelos de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Modelo de Ordem	Nome do modelo de ordem de serviço ao qual você está adicionando o modelo de tarefa. Este campo é definido automaticamente com base no modelo de pedido selecionado.
Tabela	Tabela associada a este modelo de ordem de serviço. Por exemplo, wm_order.
Modelo de Tarefa	Nome do modelo de tarefa de ordem de serviço que você deseja adicionar ao modelo de ordem de serviço.
Ordem	Ordem na qual o modelo de tarefa deve ser avaliado para criar a tarefa para um pedido de trabalho.

5. Adicione condições de filtro.

   a. Selecione **Adicionar condição de filtro**.

   b. Crie a condição.
   Por exemplo, **[Account] [is] [Boxeo] E [Active] [is] [true]**.

   c. Se você quiser adicionar um conjunto de condições alternativo à consulta, selecione **Novo conjunto de condições** e adicione as condições para o conjunto alternativo.

   As condições para ajudar a determinar a tarefa de um pedido de trabalho ao usar este modelo de pedido de trabalho estão definidas.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O modelo de pedido de trabalho está habilitado para criar esta tarefa para diferentes pedidos de trabalho se as condições de filtragem definidas corresponderem.

Resumos em PDF assinados para pedidos de trabalho encerrados

Em Gestão de serviços de campo, os clientes podem optar por assinar digitalmente e confirmar as ordens de serviço que são fechadas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

O resumo inclui as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF também inclui o nome e a assinatura do cliente.

Tópicos relacionados

Criar um resumo em PDF assinado para um pedido de trabalho

Ativar Serviço de campo assinatura eletrônica

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Gestão de serviços de campo - O Signature Pad requer que você instale o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management). Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de serviços de campo - Signature Pad:

- Tabelas
- Inclusões de script

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo - Componentes do Assinatura Eletrônica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo - Signature Pad (com.snc.wo_signature_pad) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado

O plug-in Serviço de campo - Signature Pad, quando ativado com sucesso, adiciona as configurações de Captura de assinatura e Resumo de pedido de PDF na Serviço de campo Página de configuração.

Nota:
Você deve habilitar a **Captura de assinatura** e o **Resumo do pedido em PDF** para gerar o resumo em PDF assinado de um pedido de trabalho encerrado.

Configuração de tarefas de ordem de serviço

As ordens de serviço são compostas por pelo menos uma, mas geralmente várias tarefas de ordem de serviço. As tarefas em uma ordem de serviço podem ser atribuídas a uma pessoa, a um grupo ou a vários Serviço de campo técnicos que operam de forma autônoma. É mais fácil concluir uma ordem de serviço quando as tarefas necessárias para concluir o trabalho são divididas em partes lógicas que podem ser realizadas de forma independente.

Criar tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço

Você tem a opção de categorizar o tipo de trabalho a ser realizado em Serviço de campo para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Tradução automática

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

Crie diferentes tipos de trabalho para uma tarefa para determinar e configurar os vários requisitos da tarefa, por exemplo, se a tarefa precisa de uma equipe e a preferência de um grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Tipos de trabalho**.
2. Clique em Novo.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de trabalho.
valor	Nome do tipo de trabalho a ser armazenado internamente.
Descrição	Descrição do tipo de trabalho.
Preferência de programação	Tipo de grupo de atribuição ao qual a tarefa deve ser atribuída, como grupo interno e externo.
Ativo	Opção para indicar se o tipo de trabalho está disponível para seleção ao criar uma tarefa de pedido de trabalho.
Precisa de equipe	Opção para indicar se a equipe é necessária para o tipo de trabalho selecionado.
Requisitos de recurso	Opção para indicar se o recurso, como agente ou equipamento, é necessário para o tipo de trabalho selecionado. **Nota:** O campo aparece somente quando o plug-in Field Service Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) está ativo.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Resultado

O tipo de trabalho foi criado com sucesso.

- Se você selecionou a opção Precisa de equipe, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada de Requisitos de equipe.
- Se você selecionou a opção Requisitos de recurso, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada de Requisitos de recurso.

Para obter mais informações sobre como adicionar o requisito de recurso, consulte Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço.

Configurar o estado Programado

Opcionalmente, os administradores podem optar por habilitar o fluxo de estado Programado para pedidos de trabalho e tarefas de pedido 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: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione a guia **Atribuição**.
3. Selecione **Usar estado programado**.

   Nota:
   Quando a **fila de expedição** está desativada, a opção Usar estado programado é desativada automaticamente. Quando a **fila de expedição** está habilitada, Usar estado programado NÃO é habilitado automaticamente.

4. Clique em **Salvar**.
5. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**.
6. Role para baixo até a propriedade **Atualizar estado da tarefa de Programado para Atribuído quando o início programado estiver dentro das horas especificadas da hora atual** e modifique essa propriedade para definir quando uma tarefa de ordem de serviço deve ser expedida (mover de Programado para Atribuído).
   O número padrão é 12, o que significa que qualquer tarefa programada nas próximas 12 horas está no estado Atribuído.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

- Em um formulário de ordem de serviço, ocorre o seguinte:
  - Um novo estado Programado aparecerá entre Pronto para expedição e Atribuído se a qualificação não estiver habilitada.
  - Um novo estado Programado aparecerá entre Qualificado e Atribuído se a qualificação estiver habilitada.
- Em um formulário de tarefa de ordem de serviço, um novo estado Programado aparece entre Expedição pendente e Atribuído.

Nota:
Se você desativar a propriedade **Usar estado programado**, será exibido um aviso indicando que as tarefas foram movidas de Programadas para Atribuídas. Consequentemente, todas as tarefas de ordem de serviço que estão no estado Programado são movidas para o estado Atribuído.

Configuração de questionários de ordem de serviço

Os questionários coletam diferentes tipos de informações de agentes Serviço de campo, como a verificação da conformidade deles com o processo genérico Serviço de campo enquanto trabalham na tarefa. Configurar Serviço de campo questionários é opcional.

Como parte da conclusão de algumas ordens de serviço e tarefas, os agentes Serviço de campo preenchem questionários ou check-lists. Por exemplo, um agente pode precisar concluir uma check-list de segurança antes de iniciar o trabalho em uma tarefa ou preencher um questionário de inspeção antes de concluir um pedido de trabalho.

O recurso de questionário de pedido de trabalho permite que usuários com a função de administrador do sistema criem registros de questionário e associem esses registros a pedidos de trabalho ou tarefas de pedido de trabalho. O administrador 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.

tornar obrigatório o preenchimento do questionário antes que um agente feche uma tarefa. Os registros de questionário incluem algumas informações de configuração, como a condição ou o evento que aciona o questionário, bem como a lista de perguntas incluídas no questionário. A ferramenta Designer de pesquisa é usada para criar os questionários.

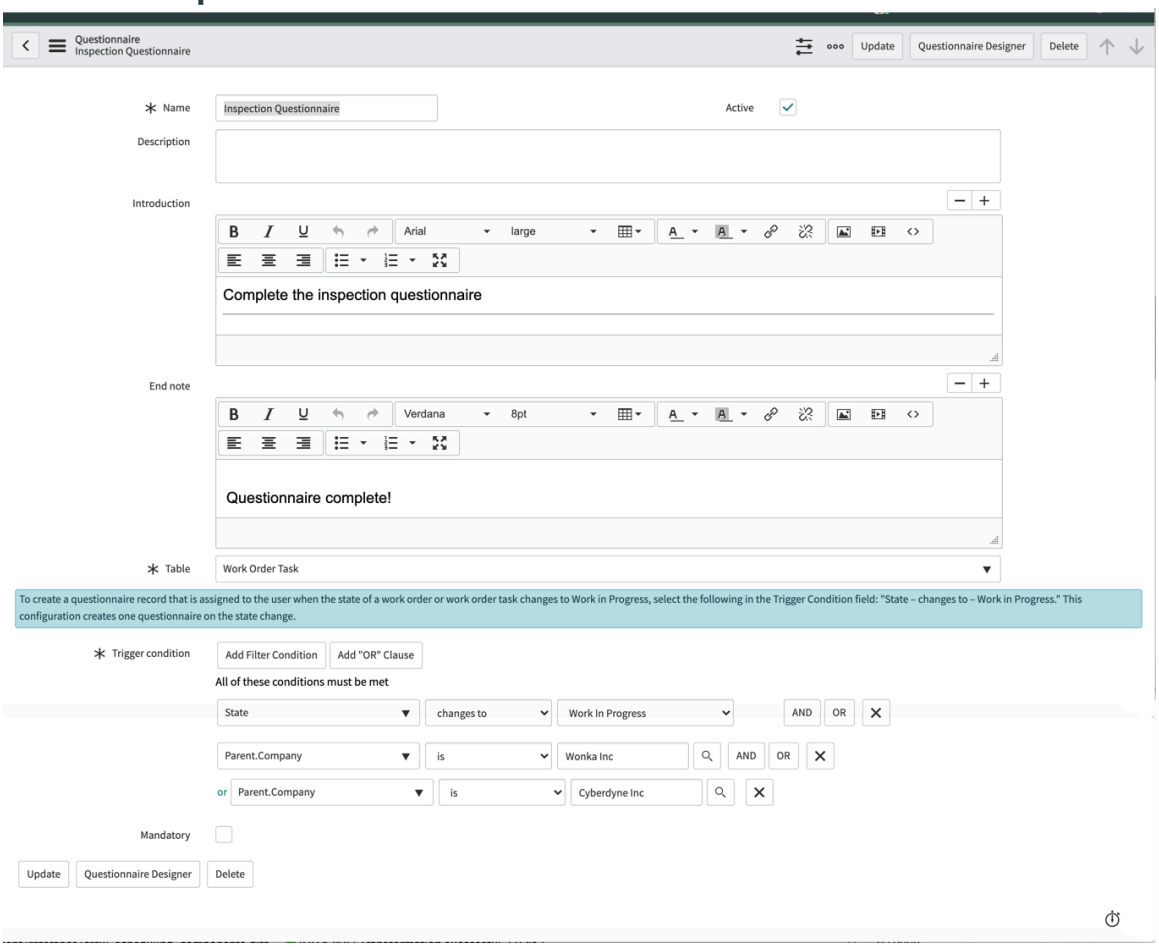
Quando um pedido de trabalho ou tarefa tem um questionário associado, o botão **Questionários** aparece na parte superior do formulário. Clicar neste botão exibe a página Questionários, na qual o agente pode preencher o questionário ou a check-list.

Questionário de demonstração

O questionário de inspeção é um registro de questionário de demonstração que está incluído com o plug-in Serviço de campo - Questionnaire. Sempre que uma tarefa de ordem de serviço muda para o estado Trabalho em andamento, este registro de questionário adiciona um questionário a essa tarefa.

A seguir está uma captura de tela do formulário do questionário de demonstração. Na seção Condição do gatilho, há uma condição de que o estado deve ter sido alterado para Trabalho em andamento.

Formulário de questionário



Ao definir condições do gatilho, o operador **muda para** significa que o estado foi alterado para Trabalho em andamento. Se, em vez disso, você usar a operação **é**, o questionário será acionado sempre que uma atualização for feita na tarefa.

Este questionário de demonstração 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.

1. O expedidor atribui uma tarefa de ordem de serviço a um agente.
2. O agente aceita a tarefa e clica em **Iniciar trabalho** no formulário de tarefa.
3. O estado da tarefa muda para Trabalho em andamento.
4. O botão **Questionários** aparece no cabeçalho do formulário de tarefa.
5. O agente clica em **Questionários** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
6. O agente clica em **Iniciar** no questionário desejado.
7. O agente preenche o questionário e clica em **Enviar** ou **Salvar**.
8. O agente retorna à tarefa de ordem de serviço, conclui o trabalho e fecha a tarefa.

Nota:
Os questionários não são editáveis depois que a ordem de serviço ou a tarefa associada é fechada.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo questionário

Criar um questionário para um pedido de trabalho ou tarefa

Ativar Serviço de campo questionário

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo - Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) para Serviço de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados antes de instalar Serviço de campo com.snc.wm_questionnaire.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

  Dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo)

  Gestão de serviços de campo

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Questionnaire (com.snc.wm_questionnaire) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado
O plug-in Serviço de campo Questionário, quando ativado com sucesso, adiciona o módulo Questionário ao menu Serviço de campo (**Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**).

O que Fazer Depois
Configure o layout do formulário e adicione o campo **Atribuído a** para garantir que um questionário não seja criado sem um agente atribuído.

Tópicos relacionados
Criar um questionário para um pedido de trabalho ou tarefa

Criar um questionário para um pedido de trabalho ou tarefa
Crie um registro de questionário e associe-o a uma tabela como as tabelas Ordem de serviço ou Tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador do sistema pode exibir registros de questionário na lista Questionário e questionários navegando até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de questionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do questionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do questionário. O administrador do sistema pode anexar questionários ativos a pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho.
Descrição	Breve descrição do registro do questionário.
Introdução	Texto que aparece no início do questionário.
Nota final	Texto que aparece no final do questionário.
Tabela	Tabela associada a este registro de questionário.
Condição do gatilho	Condição do gatilho que determina quando o questionário é aplicável. Use o construtor de condição para criar condições do gatilho. Quando essas condições são verdadeiras para um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho, o questionário é adicionado ao pedido de trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Obrigatório	Opção para tornar o questionário obrigatório. Quando habilitado, o agente deve concluir o questionário antes de fechar o pedido de trabalho ou a tarefa de pedido de trabalho.
Fechar antes de	Declare que a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço deve estar em antes que os agentes possam concluir um questionário obrigatório.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o registro, exibe o formulário Questionário e adiciona o botão **Designer** de questionário.
5. Para criar o texto do questionário, clique em **Designer de questionário**.
   A ferramenta Designer de pesquisa é aberta em uma nova janela.
6. Para criar as perguntas ou itens da check-list que aparecem no questionário, use a ferramenta Designer de pesquisa .
7. Clique **em Salvar** e feche a janela do Designer de pesquisa.

Resultado
O questionário é criado.

O que Fazer Depois
Para exibir registros de questionário da lista Questionário e questionários, vá para **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Para editar um questionário, abra o formulário, faça as mudanças e clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Concluir um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Configurando o registro de tempo para Serviço de campo

Os agentes registram o tempo trabalhado em tarefas e atividades. As entradas de tempo registradas geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes. Configurar o registro de tempo é opcional, mas evitará que os agentes Serviço de campo tenham que registrar o tempo manualmente.

O recurso de gravação de tempo estende a funcionalidade da aplicação Time Card Management para Gestão de serviços de campo. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em tarefas do formulário de tarefa de ordem de serviço e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, do formulário Tempo trabalhado. As entradas de tempo trabalhado criam registros de horas automaticamente para cada categoria de trabalho selecionada. Os registros de horas são incluídos automaticamente em uma planilha de horas semanal.

O recurso de gravação de tempo também estende a funcionalidade da aplicação Cost Management para a Gestão de serviços de campo. Os gerentes podem exibir e criar tipos de taxa e cartões de taxa de trabalho e também exibir linhas de despesa. Planilhas de horas usam tabelas de valores de trabalho para determinar custos.

Os agentes podem modificar as horas registradas nos registros de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada e um registro de horas é processado, o agente ainda pode voltar e modificar o tempo trabalhado. A planilha de horas é revertida para o estado **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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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 cartões de taxa com base na categoria do registro de horas para criar linhas de despesa.

Política de planilha de horas

Para usuários com a função wm_agent, a criação de registros de tempo trabalhado cria ou modifica registros de horas automaticamente, independentemente da configuração da propriedade do sistema **com.snc.time_card.time_worked**. A política de planilha de horas controla esta funcionalidade. O administrador do sistema pode desabilitar a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função wm_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Exibição do serviço de campo

O formulário de registro de horas e o formulário de planilha de horas têm uma exibição de serviço de campo. Para usuários com as funções wm_agent e wm_manger, esta exibição:

- Remove a ação de IU **Gerar registros de horas**.
- Exibe a lista relacionada de **tempo trabalhado** no formulário de registro de horas.

Ativar registro de horas para Serviço de campo

Você pode ativar o plug-in Time Recording for Serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) para Serviço de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- O Time Recording for Field Service requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Time Recording for Field Service.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Field Service Management (com.snc.work_management)

  Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o plug-in Time Recording for Serviço de campo :

- Plug-ins
- Funções

Para obter mais informações, consulte Registro de tempo para Serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Time Recording for Field Service (com.snc.wm_time_recording) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configurar categorias de registro de tempo para Gestão de serviços de campo

Você pode configurar categorias de registro de tempo para alinhá-las ao trabalho que seus agentes Serviço de campo fazem.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Registros de horas** > **Todos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Clique com o botão direito do mouse na palavra **Categoria**e selecione **Configurar opções**.
4. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar um novo campo de categoria: digite o nome da nova categoria no campo Inserir **novo item:** e selecione o botão **Adicionar** na parte inferior da tela.
   - Para adicionar uma categoria existente: selecione a categoria na coluna **Disponível** e selecione **Adicionar**.
   - Para remover uma categoria existente: selecione a categoria na coluna **Selecionada** e selecione **Remover**.
   - Para mudar a ordem das categorias: selecione a categoria na coluna **Selecionada** e selecione **Mover para cima** ou **Mover para baixo**.
5. Selecione **Salvar**.

Como configurar o Planned Work Management

Configure o Planned Work Management para criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com programações recorrentes em intervalos regulares.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado

Exemplo de plano de trabalho

Página inicial do Planned Work Management

Instalar o Planned Work Management

Você pode instalar a aplicação Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_management) se 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- A ativação do Planned Work Management ativa os plug-ins a seguir, se ainda não estiverem ativos.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de modelo para Serviço de campo (com.snc.fsm_template_management)

Permite que você configure e gerencie os modelos de ordem de serviço para criar ordens de serviço dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Ativação da Gestão de modelos para serviço de campo.

Manutenção planejada (com.snc.planned_maintenance)

Permite que você gerencie a manutenção preventiva regular de ativos. Para obter mais informações, consulte Ativar manutenção planejada .

Field Service Management (com.snc.work_management)

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite que você acesse e gerencie a página inicial do Planned Work Management e o calendário de planejamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Planned Work Management :

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes de Planned Work Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a 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 compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Usando o ponto de extensão para gestão de trabalho planejado

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_management) adiciona o ponto de extensão `global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`, que cria uma lógica para criar ordens de serviço para a programação de trabalho planejada usando os recursos aprimorados do Planned Work Management.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de pedido mais baixo.

  Nota:
  Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Configuração de planos de trabalho

O Planned Work Management permite criar, manter e programar planos de trabalho flexíveis para qualquer atividade recorrente que exija manutenção regular.

Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto ou outros critérios, como local, ativo, IC e assim por diante, e especifica o trabalho a ser realizado. A programação de trabalho planejada especifica o tempo, especificando com que frequência e quando executar o trabalho.

Por exemplo, você pode configurar um plano de trabalho para executar o serviço de automóvel para um carro recém-adquirido. A programação de trabalho especifica que 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.

serviço é realizado a cada seis meses durante os primeiros dois anos a partir da data de compra ou após completar 10.000 milhas, o que ocorrer primeiro.

Criar um plano de trabalho

Crie um plano de trabalho para especificar como e quando o trabalho deve ser realizado para qualquer atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um plano de trabalho consiste nas datas de início e término efetivas que determinam o período para o qual o plano pode ser programado para execução. O plano não funcionará além da data de término especificada. Cada plano de trabalho deve ter pelo menos um ou mais registros associados aos quais você deseja aplicar o plano de trabalho. Você pode identificar os registros que exigem trabalho aplicando os critérios de filtragem à tabela selecionada no plano. Por exemplo, você pode filtrar os registros correspondentes (contendo computadores apple) para um plano de trabalho aplicando um critério de filtragem à tabela que contém os registros do computador que começa com "apple".

Nota:
Os ativos ou atividades filtrados que exigem trabalho são chamados de registros correspondentes no plano de trabalho.

Você também pode criar um plano de trabalho por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Espaço**e, em seguida, clique no ícone **Lista** ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Plano de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano de trabalho. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para determinar se este plano de trabalho está disponível para uso.
Início efetivo	Data de início efetiva a partir de quando o plano de trabalho está ativo.
Término efetivo	Data de término efetiva até quando o plano de trabalho está ativo.
Prever pedidos de trabalho	Opção para especificar se este plano de trabalho é aplicável para estimar e gerar os próximos pedidos de trabalho.
Nome	Nome do plano de trabalho.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do plano de trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condições	
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado. ○ Baseado em**modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um IC. ○ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ○ 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 básico de instalação estará disponível somente se o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Selecione um ou mais itens do catálogo de produtos para identificar os ICs ou a base de instalação que requerem manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo específico de PC, o campo Tabela exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou Baseado em **modelo**ou Tipo de **base de instalação**. Para o tipo de base de instalação, o campo Tabela preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.
Tabela	Tabela que você deseja associar ao plano de trabalho. Se você selecionou Baseado em modelo no campo **Tipo**, esse campo exibirá a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados. Se você selecionou Base de instalação no campo **Tipo**, este campo exibirá as tabelas de base de instalação.
Condições do filtro	Filtrar condições para localizar os ativos específicos que você deseja trabalhar. Somente os registros na tabela selecionada que correspondem aos critérios de filtragem exigem trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Categoria	Determine se o plano de trabalho é aplicável para programação de equipamento original (OEM) ou programação de equipamento alternativo (AEM).
Aplicar a novos registros correspondentes	Opção para garantir que as programações definidas para este plano de trabalho sejam aplicadas a todos os registros que foram adicionados à tabela especificada desde a última vez em que o plano foi executado, também atende às condições especificadas nas condições do filtro.
Política de criação de tarefa	Especifique o que fazer quando um plano de trabalho for executado com base em uma ocorrência de programação que já está em andamento. ○ **Deixar sozinho:** não permite a criação de novas tarefas ou a exclusão de tarefas existentes. ○ **Cancelar existente:** permite a exclusão de tarefas existentes associadas ao plano e a criação de novas tarefas para substituí-las. ○ **Adicionar ao existente:** permite que novas tarefas substituam as tarefas ativas existentes para a ocorrência de programação específica de um plano.

Resultado

- O plano de trabalho foi criado com sucesso.
- Atividades específicas que exigem trabalho são identificadas na tabela selecionada com base nas condições de filtragem.

O que Fazer Depois

Depois de criar um plano de trabalho, configure uma programação para o plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de trabalho

Configurar uma programação de trabalho

Depois de criar um plano de trabalho, é importante definir critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado. Isso inclui a definição da data de início e da data de término para a execução do plano. Para criar uma programação de trabalho flexível para o plano, você pode configurar várias programações de trabalho para ele e atribuí-las de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Você deve criar um plano de trabalho antes de configurar uma programação de trabalho para o plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma única programação ou várias programações. Por exemplo, você pode configurar programações para que uma classe de computador seja reiniciada no primeiro e no décimo quinto dia de cada 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.

Nota:
Planeje com cuidado ao definir várias programações de trabalho para o mesmo plano. Por exemplo, você configura uma programação para substituir um cartucho de impressora a cada três meses. Você configura outra programação para substituir o cartucho a cada 10.000 páginas impressas. Esse conflito pode fazer com que o cartucho seja substituído duas vezes na mesma semana. Certifique-se de que suas programações não entrem em conflito umas com as outras.

As programações de trabalho podem ser baseadas na duração ou no medidor e podem ser acionadas pela primeira condição relacionada que ocorre. Por exemplo, no formulário Programação de trabalho planejada, selecione **Duração ou Medidor** como o gatilho para um cronograma de manutenção de automóvel e defina a duração como seis meses e o medidor como 10.000 milhas. A programação é acionada pelo que ocorrer primeiro. Com o gatilho **Duração ou Medidor** selecionado, os campos **Próxima hora de execução** e **Valor** da próxima execução são preenchidos na lista relacionada **Registros de trabalho planejado** no formulário de Plano de trabalho.

Nota:
Em um registro de plano de trabalho, o carimbo de data/hora exibido no campo **Próxima hora de execução** não é igual à hora definida para a execução do trabalho planejado. O campo **Próxima ação** no registro **Execução noturna de manutenção planejada** exibe o tempo real de execução do trabalho programado para o trabalho planejado.

Quando o trabalho programado é executado, ele verifica se o valor no campo **Próxima hora de execução** é menor do que a hora definida para o próximo trabalho planejado de execução noturna e, em caso afirmativo, o sistema gera uma solicitação. Uma manutenção noturna planejada não é executada e uma solicitação não é gerada com base no próximo tempo de execução.

Uma programação de trabalho flexível pode ser criada para vários ativos que pertencem ao mesmo plano de trabalho com base na data de instalação. Por exemplo, no formulário Programação de trabalho planejada, selecione **Valor do campo** como a programação planejada de início baseada em, para vários ativos e selecione **Instalado** como a referência de início efetiva. A programação identifica a data de início do registro do trabalho planejado com base na data de instalação dos ativos associados ao plano de trabalho. Com a programação planejada do início do **valor do campo** com base em selecionada, o campo **Próxima hora de execução** é preenchido na lista relacionada **Registros de trabalho planejado** no formulário de plano de trabalho.

Você também pode criar programações de trabalho planejadas por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Espaço** e selecione o ícone **Lista** (ícone).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Planos de trabalho**.
2. Abra o plano de trabalho que você deseja associar a uma programação de trabalho.
3. Na lista relacionada **Programações de trabalho planejadas**, selecione Novo.
4. No formulário, preencha os campos.

Programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação de trabalho planejada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve resumo da programação de trabalho planejada.
Gatilho	Condição de tempo que aciona a execução do plano. ○ **Duração:** trabalho a ser realizado com base no tempo. Dependendo da sua seleção, campos adicionais aparecem para definir a duração. ○ **Medidor:** trabalho a ser realizado com base na contagem. Os campos **Todos** e **Campo** são exibidos. ○ **Condição:** manutenção a ser realizada quando uma determinada condição for atendida. O campo **Condição do filtro** é exibido. ○ **Script:** aplique critérios avançados para executar um plano de manutenção. O campo **Script** é exibido. ○ **Duração ou medidor:** manutenção a ser realizada com base no tempo e na contagem, o que ocorrer primeiro. Você deve especificar a duração e os detalhes do medidor.
Planejar	Nome do plano de trabalho do qual esta programação faz parte. Este campo é definido automaticamente como o nome do plano de trabalho.
Ativo	Opção para habilitar a programação para um plano de trabalho.
Detalhes da duração	
Tipo de gatilho	Categoria de duração da programação de trabalho. Por exemplo, se você selecionar **Vários dias da semana**, o campo **Dias da semana de** vencimento será exibido para que você possa especificar em quais dias da semana o trabalho planejado deve ser realizado. Diferentes campos aparecem dependendo do tipo de gatilho selecionado. Este campo aparece quando **Duração** é selecionado para **Gatilho**.
Tipo mensal	Selecione Fixo ou Flutuante para mencionar um dia específico do mês para executar a programação. Este campo aparece quando o campo **Tipo de gatilho** é definido como **Mensalmente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 anual	Selecione Fixo ou Flutuante para especificar um dia e mês específicos em um ano para executar a programação. Este campo é exibido somente quando o campo **Tipo de gatilho** é definido como **Anualmente**.
Repetir a cada	Especifique com que frequência a programação deve se repetir. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique a frequência, como todas as semanas ou a cada duas semanas.
Repetir	Frequência da programação de trabalho planejada a ser repetida. Este campo aparece quando o campo **Tipo de gatilho** é definido como **Intervalo**.
Dia de vencimento da semana	Dia da semana para repetir. Este campo aparece quando **Semanalmente** é selecionado para **Tipo de gatilho**.
Dia de vencimento do mês	Dia do mês para repetir. Este campo aparece quando **Mensalmente** ou **Anualmente** é selecionado para **Tipo de gatilho**.
Mês de vencimento	Mês para repetir. Este campo aparece quando **Anualmente**é selecionado para **Tipo de gatilho**.
Tempo de vencimento	Hora do dia em horas, minutos e segundos. Este campo aparece para todos os tipos de gatilho, exceto Intervalo.
Lead time	Número de dias antes da data de vencimento **solicitada** para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo **Início programado** da tarefa. Este campo aparece quando **Duração** é selecionado para **Gatilho**.
Preservar intervalo calculado	Opção para reiniciar o cálculo do intervalo a partir do momento em que a ordem de serviço foi concluída. Este campo aparece quando **Intervalo**, **Mensal**ou **Anual** é selecionado para o **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.

Campo	Descrição
	de gatilho e **Fixo** é selecionado para o campo de **tipo Mensal** e **Anual**.
Condição	Condição que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Este campo aparece quando **Condição** é selecionada para Gatilho.
Script	Script que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Por exemplo, Manutenção será executada se o script retornar verdadeiro. A variável "atual" está disponível e representa o registro que está passando por manutenção, por exemplo, um IC. Este campo aparece quando **Script** é selecionado para **Gatilho**.
Detalhes do medidor	
Tabela	Lista a tabela associada aos ativos ou ICs selecionados para manutenção. Este campo aparece quando Medidor ou Condição é selecionado para Gatilho.
Campo	Campo usado para definir as ocorrências no campo A **cada** se aplicam. Por exemplo, se o campo de páginas for inserido, o campo A **cada** pode conter o número de páginas que são impressas antes que a ação definida no plano seja realizada. Este campo aparece quando o **medidor** é selecionado para o gatilho.
A cada	Número de ocorrências, como milhas ou páginas que devem ser registradas antes que o plano de trabalho seja executado. O valor deve ser maior que zero (0). Este campo aparece quando o **medidor** é selecionado para o gatilho.
Preservar medidor calculado	Opção para reiniciar o cálculo do medidor com base no valor definido no campo A **cada**.
Detalhes da eficácia	
Iniciar programação planejada com base em	Opção com base na qual a programação de trabalho planejada deve determinar sua data de início. ○ Data ○ Valor do campo ○ Programação
Início efetivo	Data de início efetiva a partir de quando o trabalho planejado está programado para funcionar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Referência de início efetivo	Valor do campo que deve ser usado para determinar a data de início do trabalho planejado. A referência de início efetivo exibe a lista de campos da tabela selecionada para criar condições para o plano de trabalho. Por exemplo, Impressora [cmdb_ci_printer] Este campo é exibido somente quando **Valor do campo** é selecionado em **Iniciar programação planejada com base em**.
Programação	Nome da programação que deve ser usada para calcular a data de início do plano de trabalho. Este campo é exibido somente quando **Programação** é selecionado em **Iniciar programação planejada com base em**.
Terminar programação planejada com base em	Valor que determina a data de término de uma programação de trabalho planejada. ○ Data ○ Valor do campo ○ Frequência
Frequência	Determine com que frequência o trabalho planejado está programado para ser realizado. Por exemplo, se a frequência for mencionada como 4, o ciclo de trabalho planejado será executado quatro vezes e terminará após a quarta iteração.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

A programação é criada para um plano de trabalho. A lista relacionada Ocorrências da programação é adicionada à programação para rastrear a ocorrência de ciclos de manutenção para a programação.

As ocorrências de programação são criadas automaticamente para programações baseadas em duração. No entanto, se uma opção de gatilho diferente for selecionada para uma programação, a ocorrência será criada somente quando a condição ou o valor do medidor especificado for atendido. As criações de ocorrências de programação dependem da data de término efetiva. Se nenhuma data de término efetiva for especificada, a aplicação gerará a próxima ocorrência da programação.

Como associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

Mapeie um ou vários modelos de ordem de serviço para uma programação de trabalho planejada. Adicione condições para identificar os modelos relevantes para os registros de trabalho planejado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, para atender ao requisito de manutenção de duas máquinas de MRI de marcas diferentes, ao mesmo tempo. Você deve criar uma programação para essas máquinas e mapeá-la para diferentes modelos de ordem de serviço. Adicione condições para que a programação possa identificar o modelo apropriado para gerar pedidos de trabalho específicos para cada máquina de MRI.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra um plano na lista de planos de trabalho.
3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na lista relacionada Modelos de programação de trabalho planejado, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Modelo de programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Modelo	Modelo de ordem de serviço a ser associado à programação de trabalho planejada.
Programação	Programação de trabalho planejada à qual você está adicionando o modelo. Este campo é definido automaticamente para a programação de trabalho planejada selecionada.
Tabela	Tabela que está associada ao plano de trabalho correspondente desta programação planejada. Este campo é definido automaticamente como o nome da tabela selecionado para o plano de trabalho.
Condição	Filtrar condições para determinar o modelo de pedido de trabalho a ser usado para criar pedidos de trabalho com base na programação planejada.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

As ordens de serviço criadas pelos trabalhos programados em execução na programação de trabalho associada contêm o modelo selecionado.

Criar registros de trabalho planejado

Crie uma lista de registros de trabalho planejado com base no número de programações de trabalho configuradas, registros correspondentes ou o número de modelos mapeados para a programação.

Antes de Iniciar

Você deve atribuir uma programação ao plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação 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.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de trabalho planejado são usados pelo trabalho de programação *Execução noturna de manutenção planejada* para criar ordens de serviço. Para obter mais informações, consulte Execute um trabalho programado para executar uma programação de trabalho planejada.

Aplique um plano de trabalho aos registros e programações correspondentes para criar registros de trabalho planejado. Se várias programações forem definidas para um plano de trabalho, todas elas terão efeito nos registros correspondentes ao criar registros de trabalho planejado. Essa mesma funcionalidade existe para as programações de trabalho que são usadas para aplicar a programação específica aos registros correspondentes no plano de trabalho associado.

Você também pode criar registros de trabalho planejado por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Espaço**e, em seguida, clique no ícone ).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Crie registros de trabalho planejado.

Resultado

A programação de trabalho configurada é aplicada aos registros correspondentes desse plano e gera uma lista de registros de trabalho planejado.

Suprimir ocorrências de programação de suas ordens de serviço planejadas

Evite programar tarefas de trabalho planejadas duplicadas no mesmo mês ou trimestre suprimindo as ocorrências de programação de seus pedidos de trabalho planejados.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a propriedade do sistema `create_and_cancel_suppressed_workorders` para permitir que o sistema suprima uma ocorrência de programação e cancele uma tarefa de ordem de serviço para a programação suprimida. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema Planned Work Management.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a supressão de programação para suspender temporariamente uma tarefa programada conforme planejado se você identificar tarefas duplicadas ocorrendo simultaneamente ou em um intervalo de 10 dias. Durante o período de supressão de programação, o sistema cancela automaticamente as tarefas programadas duplicadas identificadas para que não sejam executadas conforme planejado originalmente. Por exemplo, suponha que um cronograma de manutenção semestral e um cronograma de manutenção trimestral para uma máquina de MRI gerem tarefas de ordem de serviço que ocorrem ao mesmo tempo ou em um intervalo de 10 dias. Você pode suprimir qualquer uma das programações para cancelar as tarefas de manutenção duplicadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejadas, selecione uma programação que você deseja suprimir com outra programação.
4. Na lista relacionada Supressões de programação, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Supressões de programação

Campo	Descrição
Suprimir período	Número de dias e horas para os quais você deseja suprimir a programação.
Ativo	Opção para habilitar esta regra de supressão.
Suprimir até	Nome da programação de trabalho que você deseja que tenha prioridade sobre a programação atual.
Ordem	Ordem na qual esta regra de supressão é avaliada.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O sistema muda o estado da ocorrência de programação para suprimido e cancela as tarefas de ordem de serviço associadas.

Reprogramar a ordem de serviço planejada

Reprograme as ordens de serviço planejadas adiantando ou atrasando a data de ocorrência da programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Evite gerar ordens de serviço duplicadas para ocorrências de programação sobrepostas alterando a data de início ou de término, adiantando ou atrasando o trabalho de manutenção conforme necessário.

Nota:
Você pode modificar uma ocorrência de programação somente se nenhum pedido de trabalho for gerado para ela ou se os pedidos de trabalho gerados para ela estiverem no estado Rascunho.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejadas, selecione uma programação para a qual você deseja revisar as ocorrências de programação.
4. Na lista relacionada Ocorrências da programação, selecione uma ocorrência de programação que você deseja modificar.
5. Atualize a **Data de início mais antiga** ou o campo **Vencimento solicitado até** para mudar a data e a hora da ocorrência da programação existente.
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.

Configuração do preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Definir horas de acesso padrão para uma tarefa de pedido de trabalho com base nas preferências do cliente, como conta, local, ativo e outros, permite o preenchimento automático das horas de acesso da tarefa.

Um administrador pode configurar horas de acesso preferidas pelos clientes, como conta, local, ativo e outrosou uma combinação. O sistema avalia esses níveis com base em sua ordem para determinar as horas de acesso padrão apropriadas para a tarefa.

Os níveis de hora de acesso definem diferentes atributos das tarefas de pedido de trabalho como critérios de correspondência. Esses atributos devem corresponder à tarefa para a qual você está determinando as horas de acesso. Atribuir uma ordem a cada nível ajuda o sistema a avaliar os atributos de uma tarefa com base em sua prioridade. Uma regra de classificação classifica os níveis em ordem decrescente. Você pode definir preferências para esses níveis de hora de acesso atribuindo um valor a cada atributo e fornecendo uma programação de hora de acesso, como 8h às 17h nos dias de semana, 24x7 e assim por diante.

Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, o sistema pesquisa todos os níveis de hora de acesso ativos com base na ordem atribuída e, em seguida, identifica se os atributos da tarefa correspondem às preferências de hora de acesso. Se os atributos corresponderem, o sistema preencherá automaticamente as preferências de hora de acesso correspondentes. Observe que os administradores ou expedidores também podem substituir manualmente as horas de acesso padrão se a duração de tempo estimada da tarefa estiver fora das horas de acesso definidas.

O exemplo a seguir mostra as preferências de hora de acesso para uma conta em dois locais diferentes e as informações que o sistema pode retornar.

Nível de hora de acesso: Local da conta, Critérios de correspondência: Conta e Local, Preferências de conta: Boxeo, Preferências de local: São Francisco e Flórida

A conta do Boxeo no local de São Francisco tem horário de acesso das 19h às 21h, enquanto a conta do Boxeo no local da Flórida tem horário de acesso das 18h às 21h.

Ativar Gestão de serviços de campo gestão de horas de acesso

Você pode ativar o plug-in Gestão de serviços de campo Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo O Access Hours Management requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Serviço de campo Access Hours Management.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado
O plug-in Gestão de serviços de campo Access Hours Management, quando ativado com sucesso, adiciona a opção **Horas de acesso** ao formulário de tarefa de ordem de serviço.

Definir preferências de hora de acesso para uma tarefa de ordem de serviço

Defina horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis, como conta, local, ativo e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração de horas de acesso** > **Níveis de horas de acesso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Níveis de horas de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível.
Critério de correspondência	Critérios que devem corresponder para preencher automaticamente as horas de acesso. Você pode selecionar vários critérios.
Ordem	Ordem na qual o nível de hora de acesso deve ser avaliado para preencher automaticamente as horas de acesso. Uma regra de classificação classifica os níveis em ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar esta configuração de nível.

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 nível de hora de acesso é criado.

5. No módulo Configuração de hora de acesso, clique em **Preferências de hora**de acesso .
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de hora de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível de hora de acesso para o qual você está definindo as preferências. Os critérios de correspondência especificados para o nível de hora de acesso aparecem como campos no formulário de preferência de hora de acesso. Por exemplo, se o nível de hora de acesso selecionado for Conta e os critérios de correspondência especificados forem Consumidor e Local, os campos Local e Consumidor serão exibidos no formulário Preferências de hora de acesso.
Tipo	O tipo de dados de saída para exibir horas de acesso, Valor e Script. Use Valor para definir horas de acesso estático ou Script para definir as horas de acesso dinamicamente.
Ativo	Opção para ativar esta preferência.
Hora de acesso	O valor estático usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar as horas de acesso, como das 8 às 5 nos dias de semana. Este campo é exibido somente quando Valor é selecionado no campo Tipo.
Script	O script usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar as horas de acesso. Use um script para determinar as horas de acesso dinamicamente, usando atributos de tarefa de ordem de serviço, como prioridade, tipo de trabalho e assim por diante. No script, identifique o atributo usando a estrutura `workOrderTask.<attributeName>` ou workOrder. . Por exemplo, você pode determinar as horas de acesso de uma tarefa com base em sua prioridade. Se a prioridade for 1, o script retornará o horário de acesso 24x7 e, se a prioridade for maior que 1, o script retornará o horário de acesso das 8h às 17h nos dias de semana.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é exibido somente quando Script é selecionado no campo Tipo.

8. Clique em **Enviar**.

Resultado

As horas de acesso são definidas para serem preenchidas automaticamente na tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis.

Ativar suporte de ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Você pode habilitar a aplicação Gestão de serviços de campo para oferecer suporte a ativos lineares ativando o plug-in Gestão de ativos empresariais (com.sn_eam) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

O suporte de ativo linear para Gestão de serviços de campo requer a ativação dos plug-ins a seguir antes de instalar Gestão de ativos empresariais.

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations)

Permite que você exiba e selecione os ativos lineares no mapa.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

Permite que você acesse e gerencie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Serviço de campo Móvel (com.sn_fsm_mobile)

Permite que você acesse o aplicativo móvel do agente para gerenciar seu trabalho.

Gestão de serviços de campo Espaço configurável (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Fornece componentes, listas e formulários para oferecer suporte a Gestão de serviços de campo no espaço configurável do CSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de ativos empresariais:

- Propriedades
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Propriedades do Suporte de ativos lineares.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Gestão de ativos empresariais (com.sn_eam) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Como configurar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Os playbooks fornecem orientação passo a passo para que suas equipes de serviço de campo concluam as tarefas. Use o recurso de playbooks para criar processos para gerenciar o ciclo de vida das tarefas de serviço de campo.

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

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

Os playbooks são criados usando o recurso da plataforma Designer de automação de processos .

Playbooks para Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ela exibem um botão **Exibir Playbooks**.

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

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

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Playbooks para a aplicação Now Mobile Agent.

Visão geral da configuração

1. Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo
2. Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

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 .

Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Instale a aplicação Playbooks for Gestão de serviços de campo (sn_fsm_playbook) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Playbooks para Gestão de serviços de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Playbooks para Gestão de serviços de campo.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

  Permite que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para criar o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.

  Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência do usuário do Playbook personalizada .

  Gestão de serviços de campo

  Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

  Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

  Process Automation Designer Core (com.glide.pad.core)

  Permite criar uma exibição simplificada e orientada por tarefa do seu processo.

  Para obter mais informações, consulte recurso da plataforma Process Automation Designer .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre os Playbooks para a Gestão de serviços de campo aplicação (com.sn_fsm_playbook) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

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

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

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Playbooks para Gestão de serviços de campo .

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

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Ative Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por Gestão de serviços de campo tabelas, você deve comprar uma assinatura da Gestão de serviços de campo .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com seu gerente de conta ServiceNow. Seu gerente de conta pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

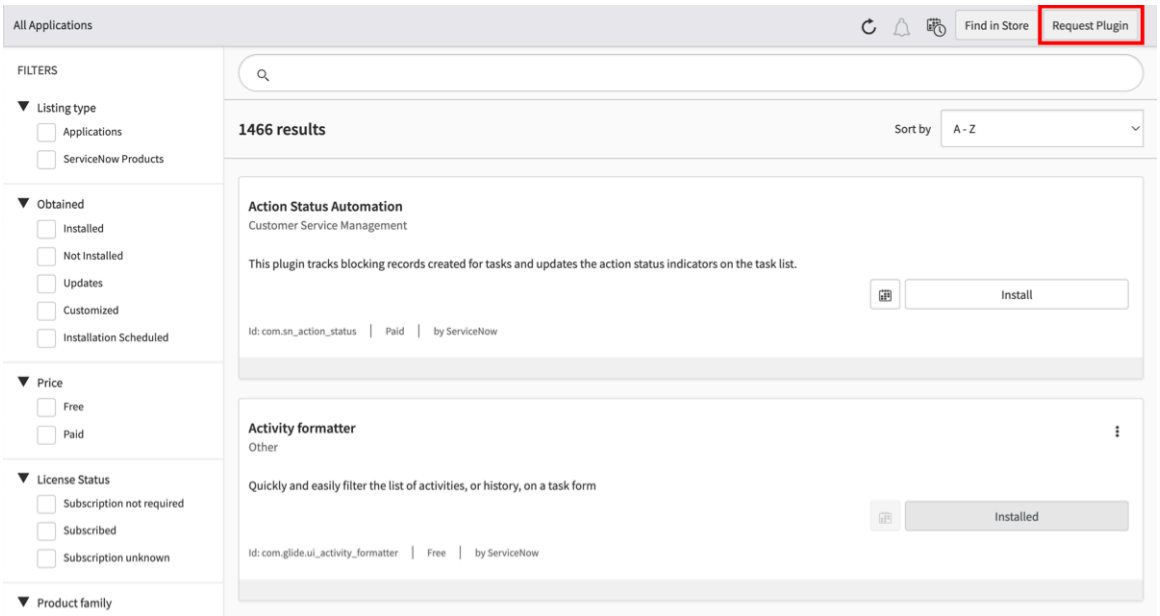
Se você não tem um gerente de conta, decidiu atrasar a ativação após a compra ou deseja avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas para habilitar o plug-in **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** :

Procedimento

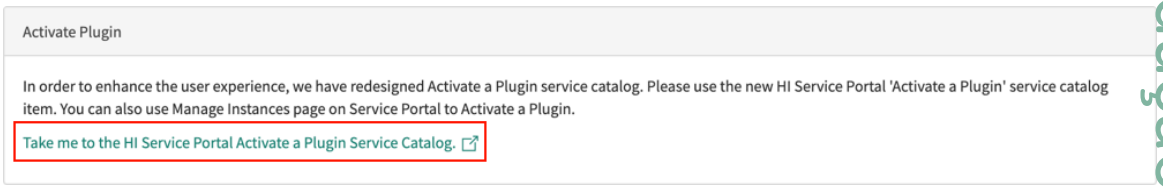
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

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.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

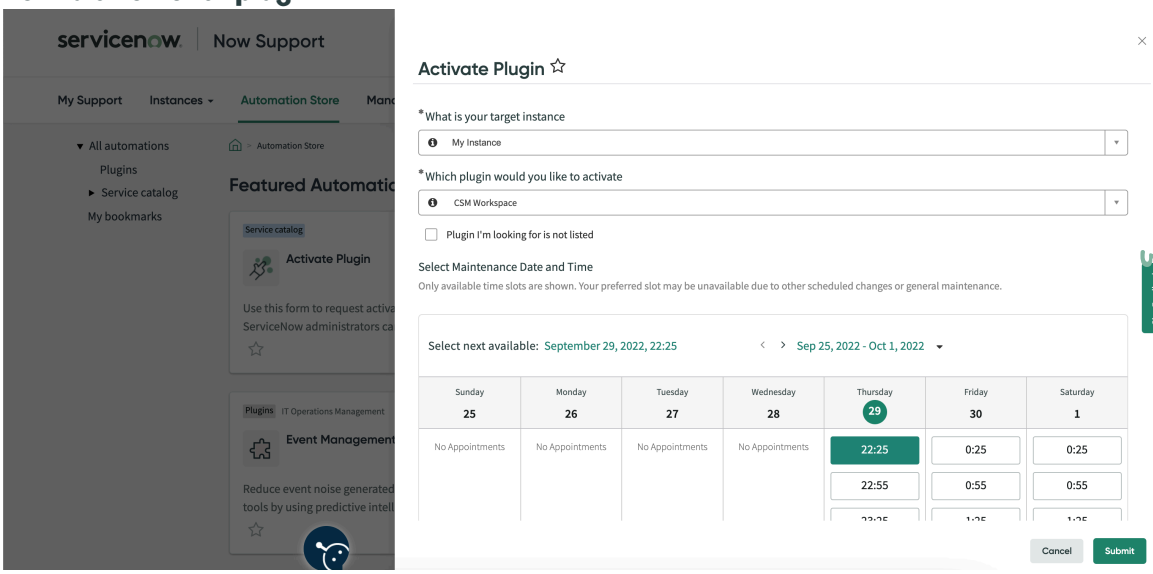
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Resultado

Habilitar o plug-in **Playbooks for Field Service Management [com.sn_fsm_playbook]** permite criar Playbooks para estas tabelas e suas extensões :

- Fluxo de tarefas de trabalho [sf_work_task]
- Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]
- Modelo de tarefa de trabalho [cmdb_worktask_product_model]
- Tipo de trabalho [wm_work_type]
- Agenda pessoal do agente [agent_events]
- Agendamentos [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]

Tradução automática

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

- Questionário [wm_questionnaire]
- Tarefa de ordem de serviço [sm_task]
- Dependência do modelo de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_task_template_dependency]
- Uso de ativo [sm_asset_usage]
- Requisito de peça [sm_part_requirement]
- Service Management Incidentals [sm_incidentals]

Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Configure a aplicação Customer Experience Gestão de serviços de campo para habilitar o envio de notificações aos seus clientes por e-mail e SMS.

Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Ative o plug-in Gestão de serviços de campo Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) para usar o recurso Customer Experience com Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) inclui dados de demonstração e ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Gestão de serviços de campo Customer Experience

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo. [com.snc.csm_fsm_integration].	Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.
Notify - Twilio Driver direto [com.snc.notify.twilio_direct].	Fornece APIs e atividades de fluxo de trabalho para aplicações lidarem com vários recursos de notificação, como SMS.

Gestão de serviços de campo A experiência do cliente requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Gestão de serviços de campo Customer Experience.

Notify

Fornece suporte para habilitar e configurar notificações por SMS e e-mail do cliente. Para obter mais informações sobre como ativar o Notify, consulte Notify .

Os itens a seguir são instalados com o Gestão de serviços de campo Customer Experience:

- Tabelas
- Propriedades
- Regras de negócios

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Componentes da experiência do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.fsm_customer_experience.
3. Clique em **Ativar**.

Solicitar gerenciamento de tarefas

Uma solicitação contém uma ou mais tarefas. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam as atividades que devem ser realizadas para concluir uma solicitação.

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação.

Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores façam o seguinte:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe que tenham um conjunto diferente de habilidades, ou que estejam em locais diferentes.
- Programe tarefas para que sejam realizadas uma após a outra ou ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a solicitação.

Nota:
Se você tiver a opção de configuração Ciclo de vida da solicitação orientado por solicitação ativada, poderá adicionar tarefas manualmente conforme necessário. Se o ciclo de vida da solicitação for orientado por tarefa estiver ativado, uma tarefa inicial será criada automaticamente quando o registro de solicitação for criado.

Tópicos relacionados

Alterar o local de uma solicitação

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Janelas de tarefas

Uma janela de tarefa é o período de tempo, limitado pelas horas de início e término, em que uma tarefa é realizada.

As janelas de tarefas podem ser flexíveis ou fixas, e são usadas pelos recursos de otimização de rota e expedição automática ao determinar a programação diária dos membros da equipe. Uma janela flexível tem horas de início e término que a aplicação tenta respeitar ao expedir ou rotear uma tarefa automaticamente. O sistema pode reprogramar uma janela de tarefa flexível, se necessário, para ajustá-la à programação de um membro da equipe. Uma janela de tarefa fixa não pode ser reprogramada. Se o roteador automático que otimiza as rotas de tarefa ou o expedidor automático não puder programar a tarefa para o período de janela fixo, essa tarefa não será programada. O intervalo de tempo configurado para uma janela não pode ser menor que o tempo necessário para executar 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.

Para obter mais informações sobre como criar tarefas de ordem de serviço, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.

Para obter mais informações sobre as datas de início e término da tarefa de ordem de serviço, consulte Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço.

Criar um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

Se você tiver tarefas que geralmente são repetidas em vários trabalhos, poderá criar e reutilizar um modelo de tarefa em vários modelos de solicitação. Você também pode usá-lo em uma solicitação de ordem de serviço para extrair informações comuns e repetíveis de uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Crie um modelo de solicitação e um modelo de tarefa associado que contenha as informações que você deseja reutilizar.

Nota:
Os modelos de check-list são uma maneira de preencher uma check-list de tarefas a serem concluídas. Os modelos de check-list são criados em uma solicitação de pedido de trabalho ou em uma tarefa de pedido de trabalho. Depois de criados, eles podem ser salvos como modelo e reutilizados.

Ao criar modelos de solicitação subsequentes, você pode selecionar o modelo de **tarefa no campo Modelo** de tarefa e salvar o arquivo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Catálogo e Conhecimentos** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo** e insira as seguintes informações.

Formulário de modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o modelo de ordem de serviço.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Descrição	Uma descrição detalhada do modelo.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.

3. Selecione **Adicionar tarefa**.
4. Selecione **Copiar modelo de tarefa** para usar um modelo criado anteriormente ou insira as informações a seguir.

Formulário de modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Partes e quantidades	Quais peças e quantas são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo do formulário de solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Clonar uma tarefa de solicitação

As tarefas existentes podem ser clonadas para criar tarefas com os mesmos campos preenchidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, ITIL, criador ou administrador de catálogo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência de solicitação primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de atribuição
- Local
- Habilidades necessárias

Procedimento

Abra a tarefa de solicitação e selecione **Clonar tarefa** em **Links relacionados**.
A aplicação cria uma tarefa no estado **Rascunho**. O campo **Anotações de trabalho** contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Como configurar o inventário e o gerenciamento de ativos

A gestão de inventário e ativos em Gestão de serviços de campo se refere ao processo de organizar, rastrear e controlar com eficiência recursos, como equipamentos, peças, depósitos e outros ativos usados em operações de serviço de campo.

Ativos e categorias de modelo são criados usando Gestão de ativos empresariais. Para obter mais informações, consulte Create enterprise assets .

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo

Gerenciamento de inventário no Gestão de serviços de campo

Configuração de depósitos

Configure depósitos para organizar estrategicamente espaços físicos ou virtuais para armazenar e gerenciar itens de inventário, como ativos ou peças.

Os depósitos são usados para armazenar e gerenciar os itens de inventário necessários para as atividades de serviço de campo, como peças, ativos, equipamentos e suprimentos necessários. Cada usuário, independentemente de sua função como agente ou gerente, é inicialmente atribuído a um depósito pessoal por padrão. A aplicação Gestão de ativos empresariais fornece diferentes tipos de depósito para ajudar os usuários a localizar peças de instalações próximas além de seu depósito pessoal. Isso inclui depósitos de depósito, depósitos de PUDO (retirada), depósitos de FSL e muito mais. O administrador do sistema pode criar esses depósitos diferentes e atribuir esses depósitos diferentes a usuários individuais com base em seus requisitos específicos.

Criar depósito para Gestão de serviços de campo ativos

Crie um depósito na aplicação Gestão de serviços de campo e atribua ativos a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os depósitos são entidades separadas e autônomas no aplicativo Gestão de serviços de campo. Quando o estoque está baixo em um ativo específico, as regras de estoque podem notificar um gerente de ativos ou transferir automaticamente o inventário de um depósito para outro. Para obter mais informações sobre regras de estoque, consulte Create a new stock rule for enterprise assets .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Inventário** > **Depósitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Exibir o nome e o identificador do depósito
Grupo de atribuição	Grupo que essencialmente usa o depósito
Gerente	Pessoa encarregada do depósito. Recebe notificações de reabastecimento e solicitações de regras de estoque do depósito.
Local	Localização física do depósito
Tipo	Tipo de depósito. Escolhas das seguintes opções: ○ Depósito central ○ Agente de Campo ○ FSL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 site ○ PUDO ○ Depósito
Horas de operação	Horas durante as quais o depósito funciona.
Descrição	Descrição do depósito.
Excluir dos canais de distribuição	Opção para excluir o depósito de todos os canais de distribuição do depósito, que vinculam os depósitos para fornecimento e transferência de ativos mais eficientes.
Excluir da localização de serviço	Opção para excluir o depósito de todos os locais de serviço nos quais você está concluindo ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Externo	Indica se este depósito é gerenciado internamente (a caixa de seleção está desmarcada) ou é gerenciado externamente por um terceiro (a caixa de seleção está marcada).

4. Selecione **Salvar**.
   O depósito recém-criado aparece na guia **Todos os depósitos**.

Configurando programação de recursos

Crie categorias de equipamento e instâncias para usar ao atribuir equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Atribua equipamentos a equipes ou tarefas de ordem de serviço para garantir que as equipes estejam devidamente equipadas. Adicione requisitos de equipamento às tarefas de ordem de serviço para confirmar que as necessidades de equipamento foram atendidas. Faça check-in, check-out ou relate avarias de equipamentos na aplicação Now Mobile Agent.

- Configure equipamentos com um calendário de disponibilidade.
- Configure tarefas de ordem de serviço com requisitos de equipamento.
- Atribua habilidades ao equipamento.
- Atribua equipamentos às equipes planejadas.
- Crie equipes baseadas em tarefas com equipamentos.
- Rastreie o check-out e o check-in de equipamentos.

Ativar programação de recursos

Você pode ativar o plug-in Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo Resource Scheduling requer o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.crew_scheduling). Para obter mais informações sobre como ativar Serviço de campo Operações de equipe, consulte Ativar Serviço de campo operações da equipe. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Serviço de campo Resource Scheduling.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.fsm_resource_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Criar uma categoria de equipamento

Crie categorias de equipamento para organizar os tipos de equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Categorias de equipamento ou categorias de recursos são tipos de equipamentos que podem ser atribuídos a equipes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Categorias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome no campo **Nome da categoria**.
4. Insira uma descrição no campo **Descrição resumida**.
5. Exiba o equipamento no Calendário do expedidor selecionando **Mostrar na programação**.
6. Selecione **Ativo** para tornar esta categoria ativa.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A categoria de equipamento é adicionada à lista Categorias de recursos.

Tópicos relacionados

Criar uma instância de equipamento

Tradução automática

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

Criar uma instância de equipamento

Crie instâncias de equipamento com identificadores exclusivos para atribuir a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As instâncias de equipamento são instâncias individuais de equipamento com identificadores exclusivos. As instâncias são organizadas em categorias de equipamento que podem ser atribuídas a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Nota:

Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de recurso

Campos	Descrição
Identificador	Identificador exclusivo da instância.
Categoria	Nome da categoria de equipamento.
Programação de trabalho	Programação de quando uma instância está disponível.
Ativo	Ativo relevante para a instância.
Local	Escritório residencial ou base local da instância.
Status	Status atual da instância. Os valores disponíveis são: ○ Disponível ○ Em uso ○ Indisponível
Ativo	Opção para ativar a instância e exibi-la no calendário do expedidor.
Descrição	Descrição da instância do equipamento.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A instância de equipamento foi criada. Se ativo e disponível, você pode atribuir a instância a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Criar uma categoria de equipamento
- Atribuição de equipamento a uma tarefa de ordem de serviço
- Atribuir equipamento a uma equipe planejada
- Atualizar status do equipamento com o Mobile Agent

Adicionar habilidades a uma instância de equipamento

Adicione habilidades ao equipamento para garantir que somente pessoal qualificado, certificado ou treinado seja atribuído ao equipamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Abra uma instância de equipamento.
3. Abra a lista relacionada **Habilidades do recurso**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de habilidades do recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome da habilidade.
Descrição	Descrição da habilidade.
Tipo de nível	O tipo de habilidade necessária.
Ativo	Habilita ou desabilita o requisito de habilidade.

6. Selecione **Enviar.**

Resultado

A habilidade é adicionada à instância do equipamento.

Como configurar o espaço configurável do CSM/FSM

Configurar o espaço configurável do CSM/FSM envolve a configuração de Espaço do expedidor e o Serviço de campo console de planejamento de território.

Configure o Espaço do expedidor para simplificar a gestão de tarefas e as atribuições de agente. Utilize o Planejamento de território de serviço de campo para identificar territórios adequados para tarefas de pedido de trabalho, garantindo a alocação ideal de tarefas. Configure o CSM Agent Workspace e defina as funções para execução de tarefas.

Para obter mais informações sobre como configurar o planejamento de território, consulte Configurando Serviço de campo Planejamento de território.

Tradução automática

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

Configuração do Espaço do expedidor

Configure o Espaço do expedidor para otimizar a gestão de tarefas e as atribuições de agente.

Espaço do expedidor configuração

Assista a este vídeo curto para ver como os administradores configuram os filtros, as opções de classificação e os filtros ad-hoc para facilitar os expedidores enquanto trabalham no Espaço do expedidor.

Configuração do espaço do expedidor

Tópicos relacionados

Como trabalhar no espaço do expedidor

Ativação do Espaço do expedidor

Você pode ativar o plug-in Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação do plug-in Gestão de serviços de campo Espaço do expedidor [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace] ativa os plug-ins a seguir.

Plug-ins para Espaço do expedidor

Plug-in	Descrição
Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Fornece componentes, listas e formulários para oferecer suporte a Gestão de serviços de campo no espaço configurável do CSM.
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components].	Fornece o repositório para armazenar Gestão de serviços de campo componentes personalizados a serem usados no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in **Espaço de trabalho do expedidor configurável da Gestão de serviços de campo** (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin 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.

Definir cores para estados de ordem de serviço

Defina cores para os estados da ordem de serviço para que você possa ter uma indicação visual do estado da tarefa no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, cada estado de tarefa de ordem de serviço é representado com uma cor específica. Você pode mudar as cores dos estados de tarefa de ordem de serviço existentes ou definir uma cor para um novo estado. As cores do estado da ordem de serviço atribuídas aparecem no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Você pode exibir eventos na cor padrão selecionada no calendário Espaço do expedidor configurando a propriedade *sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color*. Diferentes eventos podem ser criados na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo, como pausa do agente, folga e muito mais. Para obter mais informações sobre a propriedade, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Cores de estado da tarefa**.
2. Selecione um estado de tarefa existente ou crie um novo.
   - Para selecionar o estado da tarefa cujas cores você deseja mudar, clique no nome do estado da tarefa.
   - Para criar um novo estado de tarefa, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha o formulário.

Configuração de cor do estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo primário	Estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo secundário	Subestado da tarefa de ordem de serviço.
Cor	Código de cor hexadecimal.
Ativo	Opção para ver as mudanças em Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O código de cor é aplicado ao estado da tarefa. A cor aparece no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Configure os campos a serem exibidos em cartões de tarefa no painel lateral contextual

Adicione campos aos cartões de tarefa ou ao painel lateral contextual para que mais informações fiquem disponíveis para os expedidores tomarem decisões com mais rapidez.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cartões de tarefa fornecem um breve resumo da tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor. Por padrão, esses detalhes incluem o número da tarefa da ordem de serviço, a descrição resumida, o início programado, o grupo de atribuição, o local e o valor do ANS.

Nota:
Se você adicionar um campo ao painel lateral contextual que contém informações de data ou hora, ele será exibido na seção Horas planejadas/reais no painel lateral contextual.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Campos de informações de tarefa**.
2. Escolha o seguinte:
   - Para adicionar um novo campo, selecione **Novo.**
   - Para editar um campo existente, selecione o campo que você deseja editar.
3. Preencha o formulário.

Formulário de item do conjunto do campo da aplicação

Campo	Descrição
Nome do campo	Campo que será exibido no cartão ou no painel lateral contextual.
Nome	Nome do campo.
Sempre mostrar	Opção para determinar se o campo é exibido no cartão de tarefa ou no painel lateral contextual e não pode ser removido pelo expedidor no Espaço do expedidor.
Mostrar campo padrão	Opção para determinar se o campo é exibido por padrão no cartão de tarefa ou no painel lateral contextual. O expedidor não poderá remover este campo no Espaço do expedidor.
Ordem	O número do pedido do campo. Os campos atribuídos a números de ordem inferior aparecem acima na ordem.

4. Selecione **Enviar**.

Determinar as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas
Defina filtros padrão para determinar quais tarefas aparecem no painel de tarefas no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas de ordem de serviço com base em seus estados, como Expedição pendente, Tarefas atribuídas, Tarefas P1, Tarefas em andamento, Manutenção e Tarefas futuras.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros do painel de tarefas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Os campos **Categoria** e **Módulo** são somente leitura.

Formulário Configuração de filtro da aplicação

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. A tabela padrão é *wm_task*.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	Exiba a ordem dos filtros no Espaço do expedidor. Os filtros que têm números de ordem mais baixos aparecem acima na ordem.
Usuário	Nome do usuário ao qual o filtro se aplica.
Ativo	Opção para habilitar o filtro no Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar filtros para expedidores

Crie filtros para que os expedidores filtrem tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas com base nos estados da tarefa da ordem de serviço. Você também pode criar seus próprios filtros para as tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros de expedidor do painel de tarefas**.
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 Configuração de filtro da aplicação

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como a tabela wm_task.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	A ordem de exibição dos filtros em Espaço do expedidor. Os filtros que têm um número de ordem menor aparecem acima na ordem.
Ativo	Opção para habilitar o filtro em Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar opções de classificação para o painel de tarefas

Configure opções para que os expedidores classifiquem as tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem classificar tarefas com base somente nas seguintes opções:

- Data de início programada - Mais antiga
- Data de início programada - Mais recente
- Prioridade - Mais alta
- Término da janela - Mais antigo
- Término da janela - Mais recente
- Início da janela - Mais antigo
- Início da janela - Mais recente

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação do painel de tarefas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração da opção de classificação

Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a opção de classificação.
Nome de exibição	Rótulos dos campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Nome	Descrição
Tabela	Tabela que contém os campos usados para classificar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como a tabela wm_task.
Campo	Campo usado para classificar a lista de tarefas.
Ativo	Opção para exibir o campo para classificar tarefas em Espaço do expedidor.
Ordem de classificação	Ordem de classificação dos rótulos do campo de classificação. O valor padrão é crescente. Para usar uma ordem decrescente, selecione **za**.
Ordem	A ordem de exibição das opções de classificação em Espaço do expedidor. As opções de classificação que têm um número de ordem menor aparecem acima na ordem.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar opções de classificação da lista de agentes

Configure as opções disponíveis para os expedidores classificarem os agentes no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem exibir os agentes recomendados com base na distância da tarefa de pedido de trabalho, habilidades ou peças.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação de agente**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Os campos **Categoria** e **Aplicação** são somente leitura.

Critérios de classificação de recomendação de agente

Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a opção de classificação.
Ativo	Opção para habilitar a opção de classificação para aparecer em Espaço do expedidor.
Nome de exibição	Rótulos dos campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.
Método de Classificação	○ Quanto**mais, melhor**: ao definir a classificação, um valor maior, melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente. ○ **Menos é melhor**: ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Por exemplo, menos casos são melhores 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.

Nome	Descrição
Ordem	Exiba a ordem da opção de classificação em Espaço do expedidor.
Critério	Critérios para determinar os agentes exibidos na lista.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar a aparência do mapa de expedição

Defina as configurações de mapa para definir o estilo e a aparência do mapa de expedição no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de Mapa**.
2. Defina as propriedades do sistema que controlam a aparência do mapa.

Configurações do mapa do Espaço do expedidor

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_max_zoom_level	Nível máximo para ampliar o mapa. Cada marcador de mapa amplia o mapa, mantendo o marcador de mapa estacionário e restringe a exibição do mapa ao nível máximo de zoom especificado. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 12. Os valores válidos estão entre 1 e 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_type	Tipo de mapa a ser usado para exibir locais. ◦ Tipo: Lista ◦ Valor padrão: roadmap **Nota:** Roadmap fornece uma exibição de roadmap padrão. Escolha **Satélite** para obter uma exibição de Satélite do Google Terra, **Híbrido** para uma mistura de exibições padrão e de Satélite, ou **TERRENO** para obter um mapa topográfico com base em informações do TERRENO.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_style	Snippet de código JSON, compatível com a API do Google Map para personalizar elementos do Google Map. Permite estilizar recursos de mapas, como estradas, corpos d'água e modo diurno ou noturno. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: nulo
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_street_view_enabled	Permite que o serviço de exibição de rua exiba vistas panorâmicas de 360 graus de estradas designadas em toda a área de cobertura. Você pode ampliar e deslocar. Use a exibição de rua no mapa ou panoramas diretamente no mapa.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch.vis_map_tasks	Habilita a exibição de tarefas no mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Permite que os expedidores otimizem as rotas do agente a partir do mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Distância de zoom necessária para agrupar os ícones. Quanto menor o valor, mais os usuários terão que diminuir o zoom antes dos marcadores para iniciar o cluster. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 15. Os valores válidos estão entre 1 e 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_labels	Determine se os rótulos agrupados mostram o número de marcadores (valor do marcador) ou o número de itens em uma região (valor do item). Os marcadores agrupam tarefas, agentes e equipes em uma região em um marcador. Os itens mostram tarefas, agentes e equipes em uma região como marcadores individuais. ◦ Tipo: Lista ◦ Valor padrão: marcador.

3. Selecione **Salvar**.

Resultado

A aparência do mapa de expedição em Espaço do expedidor e o Painel do expedidor refletem as definições de configuração.

Mapear marcadores no Espaço do expedidor

Pinos de mapa exclusivos no mapa de expedição marcam o local de tarefas e agentes.

Usuários com as funções wm_dispatcher, wm_admin ou wm_initiator_qualifier_dispatcher podem gerenciar tarefas e roteamento do mapa, filtrar a exibição e determinar rapidamente quais agentes estão dentro do prazo ou atrasados.

O mapa de expedição mostra a área geográfica que contém os agentes de qualquer grupo de atribuição que faça parte do seu grupo de expedição.

Para obter uma lista de marcadores de mapa e uma descrição de seu significado, consulte Marcadores de mapa existentes em Espaço do expedidor.

Para obter informações sobre como mudar a aparência de um marcador de mapa, consulte Alterar os gráficos atribuídos dos marcadores de mapa no mapa de expedição.

Tradução automática

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

Alterar os gráficos atribuídos dos marcadores de mapa no mapa de expedição

Personalize os marcadores de mapa para que seu mapa de expedição mostre gráficos exclusivos relevantes para o trabalho do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mudar os marcadores de mapa relacionados aos agentes e aos estados da tarefa. Você não pode mudar os pinos que indicam a prioridade da tarefa.

Os novos gráficos de alfinete de ícone devem ser dimensionados em 54x54 pixels no formato PNG ou SVG.

Para obter uma lista de marcadores de mapa exibidos no mapa de expedição, consulte Marcadores de mapa existentes em Espaço do expedidor.

Procedimento

1. No navegador de filtros, pesquise por `Imagens` e selecione **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. No campo de pesquisa **Nome**, digite `*sn_fsm_disp_wrkspc`.
3. Selecione o nome do PIN que você deseja atualizar.
   Se você achar que pode querer usar o gráfico existente mais tarde e ele ainda não estiver armazenado no seu sistema, clique com o botão direito do mouse no gráfico e salve-o.
4. Selecione **aqui** se você vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
5. No campo **Imagem**, selecione **[Atualizar]**.
6. Selecione **Escolher arquivo** e localize o gráfico desejado.
7. Selecione **Abrir**.

Resultado
O novo gráfico substitui o gráfico de marcação de mapa anterior.

Definir configurações para Espaço do expedidor

Automatize processos e forneça aos expedidores mais informações para que eles possam realizar seu trabalho com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de espaço**.
2. Selecione as configurações do local de trabalho.

Espaço do expedidor Configurações

Propriedade	Descrição
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando um evento como uma reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc é criado em Espaço do expedidor. Habilitar 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.

Propriedade	Descrição
	recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar esta configuração em Espaço do expedidor. **Nota:** Certifique-se de que a propriedade do sistema *`Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability`* esteja habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Ativar definição de métricas de grupo	Habilita a opção para os expedidores ativarem métricas para grupos de atribuição no Espaço do expedidor. As métricas dos grupos de atribuição são mostradas na programação de Espaço do expedidor.
Ativar configurações de métricas do agente	Habilita a opção para os expedidores ativarem métricas para agentes no Espaço do expedidor. As métricas do agente são mostradas no painel lateral contextual do Espaço do expedidor.
Habilitar modal de atribuição de tarefa	Permite que o modal de atribuição de tarefa seja exibido. Quando isso estiver habilitado e uma tarefa do painel de tarefas for arrastada para a programação, uma janela modal de atribuição de tarefa será exibida com os detalhes da tarefa antes de ser atribuída. Isso é útil para adicionar uma etapa de confirmação ao processo de atribuição.
Programação baseada na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente. Habilitar o recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar esta configuração em Espaço do expedidor.
Habilitar navegação para janela de atribuição de tarefa	Permite que a opção **Ir para a janela de atribuição** seja exibida no painel de tarefas. A opção traz o calendário para o início da janela da tarefa selecionada. **Nota:** Selecione uma tarefa diferente no painel de tarefas para fechar a janela de atribuição.
Ativar a exibição do ícone no evento do calendário	Permite que os ícones sejam exibidos para eventos de calendário no calendário em Espaço do expedidor.
Habilitar seleção única somente no menu suspenso de grupo/ território em Espaço do expedidor	Permite que apenas um grupo de atribuição, grupo de expedição ou território seja carregado ao selecioná-los no painel de tarefas. **Nota:** Se você habilitar esta configuração, deverá Limpar Espaço do expedidor filtros de recursos.
Habilite o popover de foco do evento no espaço do expedidor.	Permite que mais detalhes sejam mostrados quando você passar o mouse sobre uma tarefa de ordem de serviço ou um evento pessoal no calendário em Espaço do expedidor.

3. 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.

Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário

Personalize os ícones exibidos em eventos de calendário para esclarecer sua finalidade ou corresponder à aparência da sua organização. Você pode substituir os ícones existentes de um aplicativo diferente para que suas interfaces correspondam.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Certifique-se de que a **opção Habilitar exibição do ícone no evento de calendário** esteja habilitada. Para obter mais informações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de ícones exibidos em eventos de calendário, consulte Ícones de evento de calendário no Espaço do expedidor.

> ⚠ **Aviso:**
> Você deve entender o código JSON para executar este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo do evento do calendário**.
2. No campo **Valor**, observe o nome do arquivo do ícone a ser alterado.
   As posições do ícone e os tipos de campo de geração padrão são:
   - topIcon - O ícone na parte superior esquerda indica o tipo de trabalho
   - BottomFirstIcon: o primeiro ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa é uma tarefa de equipe.
   - BottomSecondIcon: o segundo ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa está bloqueada

   Para obter informações sobre como alterar os campos que determinam se o ícone é exibido, consulte Alterar os campos que exibem ícones de evento de calendário.
3. Selecione **Todas as** pesquisas para **Imagens** e selecione **Imagens** em **IU do sistema**.
4. Pesquise o nome do arquivo do ícone a ser personalizado.
5. Abra o registro de imagem.
6. Selecione **aqui** se você vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Selecione **Escolher arquivo**.
9. Abra o novo arquivo de imagem.
   Verifique se o nome do arquivo que você está adicionando corresponde ao que você está substituindo.
10. Selecione **OK**.

Resultado
O ícone é atualizado e aparece em eventos de calendário em Espaço do expedidor.

Alterar os campos que exibem ícones de evento de calendário

Altere os campos que determinam se os ícones serão exibidos em eventos de calendário para algo que você considere mais útil, como uma indicação de prioridade.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho. O primeiro ícone no canto inferior direito indica se a tarefa é uma tarefa de equipe e o segundo ícone no canto inferior direito indica se a tarefa está bloqueada. Consulte Ícones de evento de calendário no Espaço do expedidor para obter a lista completa de ícones de evento de calendário.

Para obter informações sobre como mudar o ícone gráfico de eventos de calendário, consulte Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário.

⚠ Aviso:
Você deve estar familiarizado com o formato de código JSON para executar este procedimento.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo do evento do calendário**.
2. Selecione **aqui** se você vir uma mensagem sobre como editar a aplicação Global.
3. No campo **Valor**, localize e edite o `tipo` ou o valor do `campo` para o ícone do evento de calendário que você deseja mudar.
   As posições do ícone e os valores de campo padrão são:
   - topIcon - O ícone na parte superior esquerda indica o tipo de trabalho (work_type)
   - BottomFirstIcon - O primeiro ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa é uma tarefa de equipe (equipe)
   - BottomSecondIcon: o segundo ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa está bloqueada (bloqueio)

   Para obter informações sobre como mudar o ícone gráfico, consulte Alterar o gráfico dos ícones de evento de calendário.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os valores de campo selecionados agora acionarão os ícones exibidos em eventos de calendário.

Limpar Espaço do expedidor filtros de recursos

Se você habilitar a seleção única somente na lista suspensa de grupo ou território em Espaço do expedidor, deverá limpar os filtros de recurso Espaço do expedidor para ajudar a evitar problemas com o carregamento de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre como habilitar a seleção única somente no menu suspenso de grupo/território no Espaço do expedidor, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Pesquise expedição_workspace_resource_filters.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de expedidor_workspace_resource_filters.
4. Selecione a lista suspensa **Ações nas linhas selecionadas**.
5. Selecione **Excluir**.

Configurando a comunicação de Espaço do expedidor

Enviar mensagens para agentes de Espaço do expedidor permite que você colabore com mais rapidez e se comunique com mais eficiência.

Aproveite a aplicação Microsoft Teams por meio da configuração Sidebar para enviar mensagens para agentes de Espaço do expedidor. Este método também significa que a comunicação está documentada e pode ser rastreada.

Sobre o Sidebar

Mensagens do Sidebar em Espaço do expedidor é um recurso Now Platform®. Para obter mais informações sobre como configurar o Sidebar para mensagens, consulte Configuring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como o Sidebar funciona, consulte: Exploring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como usar o Sidebar para se comunicar, consulte Using Sidebar .

Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor

O agendamento dinâmico permite que você, como expedidor, atribua, desatribua ou reatribua tarefas de pedido de trabalho com eficiência.

A integração Espaço do expedidor com o agendamento dinâmico permite que você selecione automaticamente um agente e atribua tarefas de ordem de serviço. Quando você tenta atribuir a nova tarefa, o agendamento dinâmico cancela a atribuição ou reatribui as tarefas existentes e atribui a nova tarefa a um agente.

Nota:
As tarefas que já estão definidas como Trabalho em andamento não podem ser desatribuídas. Somente tarefas programadas, mas não iniciadas, podem ser reatribuídas ou não atribuídas.

Prioridades da tarefa

Se você atribuir uma tarefa de prioridade mais alta quando uma tarefa de prioridade mais baixa já tiver sido atribuída, o agendamento dinâmico atribuirá a tarefa de prioridade mais alta e tentará reatribuir a tarefa de prioridade mais baixa. Se você arrastar uma tarefa de prioridade mais baixa sobre uma tarefa de prioridade mais alta, uma mensagem de aviso será exibida e você deverá confirmá-la para continuar.

Habilitar reserva dupla

Se a reserva dupla estiver habilitada, você poderá reservar manualmente um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo de sobreposição. Quando você arrasta e solta uma tarefa sobre uma tarefa já atribuída, as novas tarefas se sobrepõem à tarefa já atribuída e o tempo de viagem estimado é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o agendamento dinâmico e a reserva dupla estão habilitados, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída sobrepõe a tarefa atribuída e atualiza seu tempo de viagem estimado.
- Se a reserva dupla não estiver habilitada e o agendamento dinâmico estiver habilitado, arrastar uma tarefa para uma tarefa já atribuída exibirá uma janela pop-up de agendamento dinâmico para que você possa reagendar a tarefa.
- Quando a reserva dupla e o agendamento dinâmico estão desabilitados, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída exibe uma mensagem de erro informando que o agente não está disponível no momento.

Nota:

Os administradores do sistema habilitam a reserva dupla definindo o *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*.

Tópicos relacionados

Programação dinâmica

Personalizar Espaço do expedidor

Use Construtor de IU para criar páginas para Espaço configurável do CSM ou experiências da web personalizadas usando Next Experience e componentes da web personalizados.

Construtor de IU

Construtor de IU é um ambiente de baixo código. Você deve se sentir à vontade para interagir com o código em uma interface visual antes de começar a editar qualquer componente. Leia e familiarize-se com a documentação do Construtor de IU em UI Builder antes de tentar usar a ferramenta.

Aviso:
Somente desenvolvedores com alto nível de experiência, às vezes chamados de codificadores profissionais, devem executar os procedimentos que usam Construtor de IU.

Personalizando páginas no Construtor de IU

Next Experience componentes são os elementos base de Construtor de IU páginas como Espaço do expedidor. Os componentes variam de elementos principais, como botões e rótulos, a componentes mais complexos, como listas e formulários. Você pode mudar os componentes para atualizar a interface do usuário Espaço do expedidor ou adicionar novos. Você também pode criar seus próprios componentes se os que vêm com Construtor de IU não atenderem às suas necessidades.

Importante:
Você deve usar uma Inclusão de script ao fazer personalizações em Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Estender uma inclusão de script .

Para obter informações sobre componentes e como trabalhar com eles em Construtor de IU, consulte Customize UI Builder pages using components . Os componentes disponíveis para uso estão listados no site do desenvolvedor em Componentes do Next Experience .

Você pode configurar praticamente qualquer área de Espaço do expedidor em Construtor de IU. Três das áreas mais comuns para atualizar são o painel lateral contextual, o cartão do agente e o calendário. 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.

- Personalizando o painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Personalizando o cartão de agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Personalizando a grade de calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

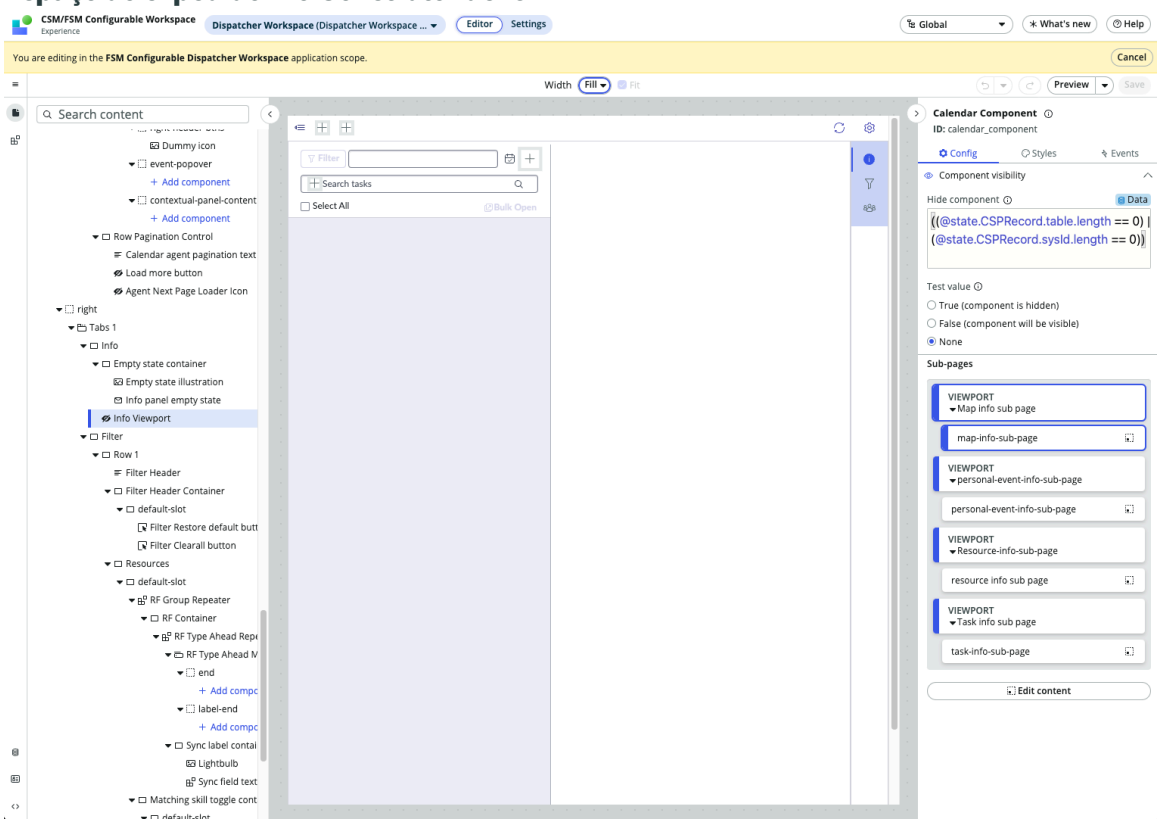
Personalizando o painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao painel lateral contextual para atualizar sua exibição Espaço do expedidor. Os expedidores podem ver imediatamente informações mais relevantes para que possam resolver as tarefas com mais rapidez.

Em Espaço do expedidor, o painel lateral contextual mostra informações detalhadas sobre os itens selecionados no mapa, na programação ou no painel de tarefas. O painel lateral contextual é criado com o componente de guias. As guias determinam a ordem das informações e os ícones usados no painel lateral contextual.

Na imagem a seguir, você pode ver o painel lateral contextual [Espaço do expedidor em Construtor de IU criado com guias personalizáveis.

Espaço do expedidor no Construtor de IU



Para obter mais informações sobre como usar guias em Construtor de IU, consulte Uso de guias . Para obter informações sobre como adicionar guias, consulte Add tabbed content to UI Builder pages .

Personalizando o cartão de agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao cartão do agente que exibem mais informações que os expedidores podem usar para resolver tarefas mais rapidamente.

Os componentes padrão Next Experience usados para criar o cartão de agente são os seguintes:

Tradução automática

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

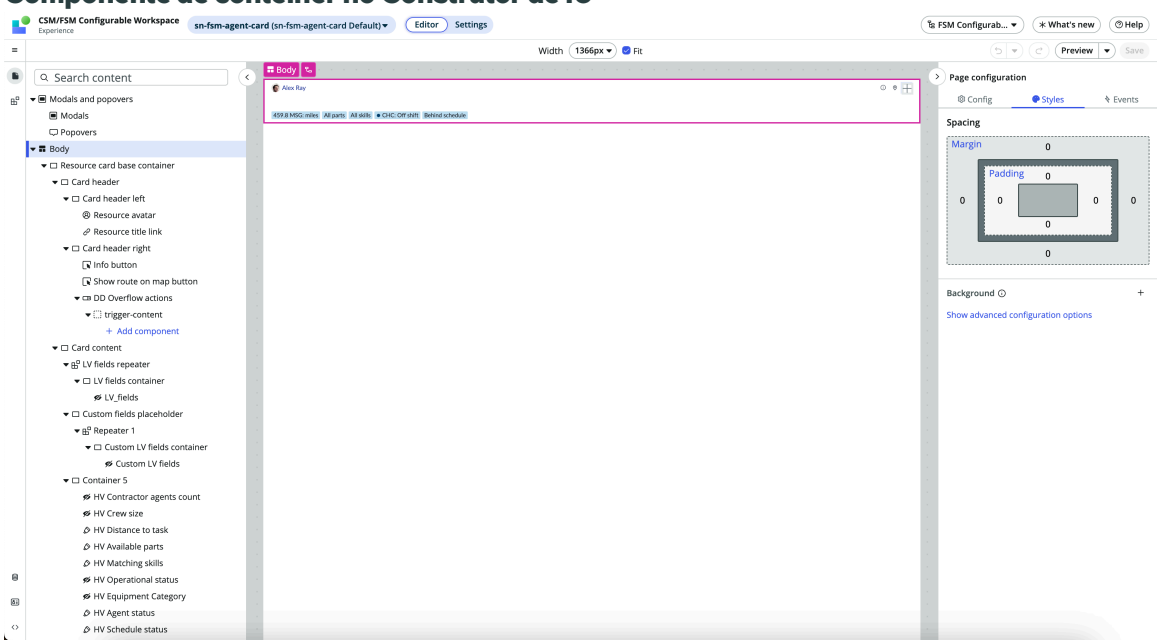
- Valor em destaque
- Link de texto
- Valor do rótulo
- Contêiner

Em Espaço do expedidor, os cartões de agente mostram informações como a localização do agente e as informações de contato. Em Construtor de IU, os cartões de agente são criados com uma coleção de componentes Next Experience.

Dependendo da sua configuração, você pode ter o mesmo, mais ou menos componentes usados para criar seu cartão de agente. Para saber mais sobre esses componentes, consulte Componentes do Next Experience .

A imagem a seguir mostra um exemplo do componente do contêiner usado para criar parte do cartão do agente. Os campos podem ser configurados em Construtor de IU.

Componente de contêiner no Construtor de IU



Personalizando a grade de calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione cores à grade do calendário para atualizar a exibição Espaço do expedidor para que os expedidores possam ver facilmente quando os agentes estão disponíveis.

Em Espaço do expedidor, as cores padrão da grade do calendário são branca para mostrar que os agentes estão disponíveis e cinza para mostrar que o agente está indisponível. Você pode personalizar essas cores.

A grade do calendário em Espaço do expedidor é feita usando uma propriedade chamadamarkspans. Altere a cor dos períodos de marca para mudar a cor da grade do calendário. Para obter mais informações, consulte Configuração de UIB do calendário e role até a propriedademarkspans.

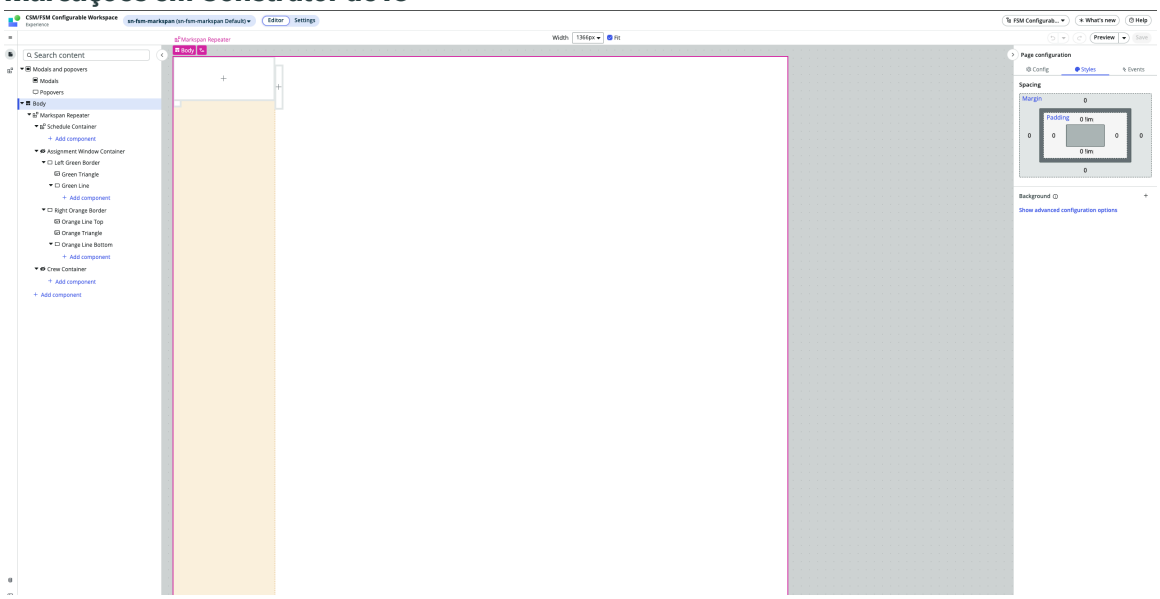
Importante:
Os períodos de marca são a única propriedade na página de configuração do UIB do calendário compatível com Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

A imagem a seguir mostra um exemplo demarkspans em Construtor de IU que são usados para definir a cor da grade do calendário em Espaço do expedidor.

Marcações em Construtor de IU



Personalizar os campos popover no calendário no Espaço do expedidor

Adicione ou remova os campos que são mostrados em Espaço do expedidor popovers para que as informações mais relevantes sejam mais fáceis de encontrar pelos expedidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aviso:
Somente desenvolvedores com alto nível de experiência no uso de JavaScript devem executar este procedimento.

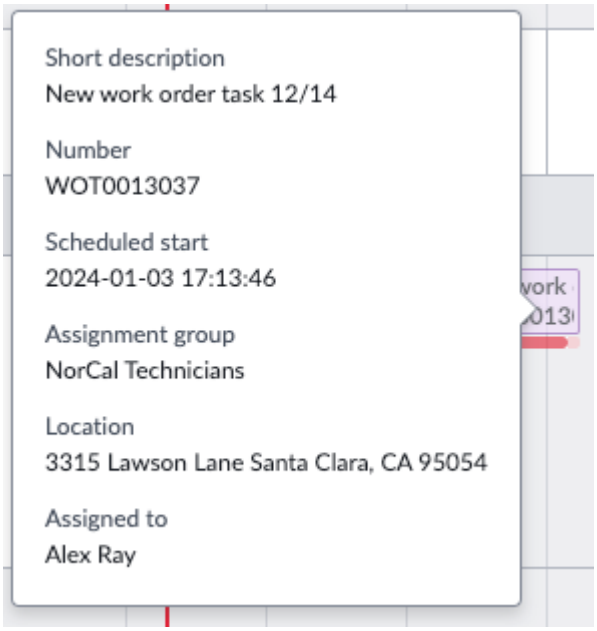
Usando JavaScript junto com inclusões de script, você pode mostrar valores diferentes das informações padrão mostradas na janela pop-up. Os campos padrão nas informações pop-up são:

- **Descrição resumida**: uma descrição resumida da tarefa de ordem de serviço
- **Número**: o número da tarefa da ordem de serviço
- **Início programado**
- O **grupo de atribuição**
- **Local**: o local da tarefa de ordem de serviço

A imagem a seguir mostra que o campo **Atribuído a** foi adicionado à janela popover para indicar a quem a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Encontre os valores dos campos que você deseja adicionar.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
   b. No campo **Pesquisar**, pesquise a tabela com o tipo de informação relevante.
      - Valores da tarefa de ordem de serviço: wm_task
      - Valores de programação: cmn_schedule_span
      - Valores de evento pessoal: sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. Abra a tabela relevante e copie o valor que você deseja exibir.
2. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
3. No campo **Pesquisar**, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC e abra o registro.
4. Role até a função getCalendarEventTooltipDetails.
5. Selecione e copie a função getCalendarEventTooltipDetails inteira.
6. Retornar a **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
7. No campo **Pesquisar**, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl e abra o registro.
8. Cole a função getCalendarEventTooltipDetails no registro DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl abaixo de onde diz //Adicionar / substituir personalizações aqui..
9. Adicione ou remova os campos desejados.
10. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da página e selecione **Salvar**.

Como configurar Serviço de campo o console de planejamento de território

Serviço de campo O planejamento de território identifica o território mais adequado para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições que você definiu. Você pode atribuir tarefas

Tradução automática

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

ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

Como planejador de território, você pode configurar e usar territórios no Serviço de campo Console de planejamento de território por meio dos seguintes procedimentos:

- Configure sobreposições de mapa para exibir seus itens de dados correspondentes no mapa do território.
- Crie filtros para identificar os territórios com melhor correspondência para pedidos de trabalho ou tarefas de pedido de trabalho.

Para obter mais informações sobre como ativar e configurar o Planejamento de território, consulte Configurando Serviço de campo Planejamento de território.

Configuração de uma sobreposição de mapa

Configure uma sobreposição de mapa para exibir seus itens de dados correspondentes no mapa do território.

As sobreposições de mapa permitem que você exiba itens de dados no contexto de um mapa de território. Ao configurar sobreposições, você pode visualizar pontos de dados como marcadores, formas ou mapas térmicos no mapa, fornecendo informações valiosas sobre a distribuição espacial.

Tipos de sobreposições de mapa

Oferece suporte a três tipos de itens de dados de sobreposição de mapa:

1. Camada do marcador: representa itens de dados individuais com marcadores distintos no mapa. As camadas de marcador são úteis para identificar ativos, locais ou pontos de interesse específicos.
2. Camada de forma: permite a criação de formas personalizadas, como polígonos ou linhas no mapa, o que é valioso para definir limites ou ilustrar rotas.
3. Mapa térmico: fornece uma representação visual da densidade ou da intensidade dos dados, ajudando a identificar áreas com maiores concen- trações.

Example: Criar uma sobreposição de camada de marcador para agentes

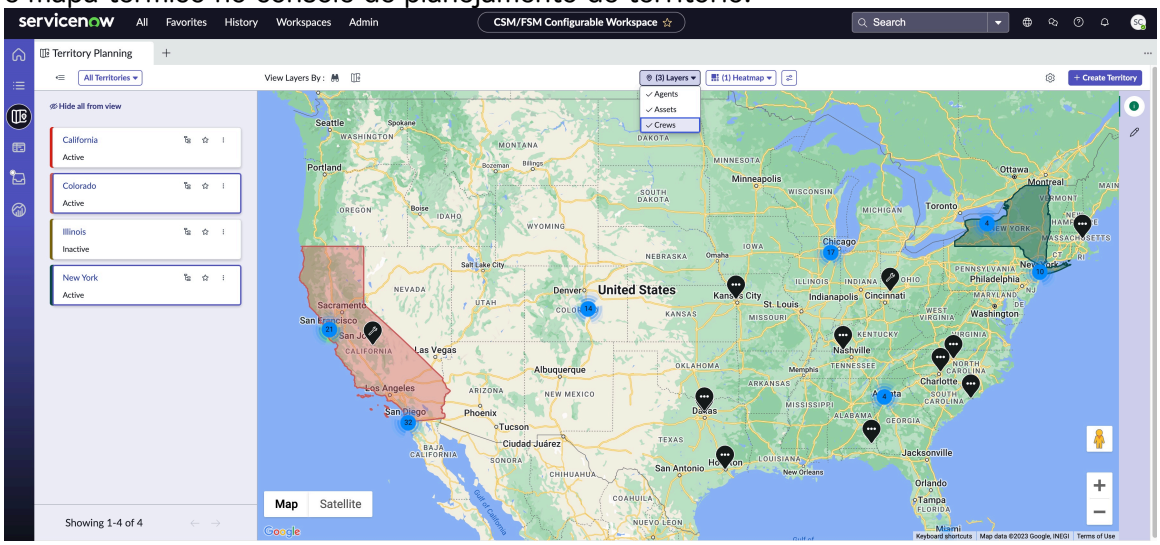
Para criar uma sobreposição de camada de marcador especificamente para agentes, faça o seguinte:

1. Adicione um item de dados de sobreposição de mapa para ativos vinculando a tabela de banco de dados de agentes.
2. Configure ícones de marcador de mapa para identificar visualmente um ou vários agentes no mapa.
3. Crie um conjunto de campos de janela de informações para configurar os campos exibidos no painel lateral contextual ao clicar em um marcador de mapa.
4. Crie uma definição de sobreposição para agentes vinculando o item de dados, os ícones de marcador de mapa e o conjunto de campos da janela de informações.
5. Vincule o grupo de agentes e a definição de sobreposição de agentes na tabela de uso do grupo.

Tradução automática

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

O snapshot a seguir exibe dados relacionados a várias camadas e mapa térmico no console de planejamento de território.



Exibição e filtragem de dados

- Use o snapshot ou a exibição de mapa para obter informações relevantes do território, incluindo agentes, equipes e tarefas de ordem de serviço em todos os territórios.
- Utilize as opções de filtro de dados para restringir as informações exibidas com base na janela de visualização ou nos territórios.
  - Janela de visualização: nesta exibição, os marcadores individuais que representam cada agente são mostrados com destaque, fornecendo uma compreensão abrangente de sua distribuição espacial.
  - Território: como alternativa, a exibição de dados baseada em território permite filtrar e exibir agentes especificamente associados a territórios selecionados, fornecendo uma análise focada da distribuição do agente nessas áreas.

Seleção de várias sobreposições

Você pode gerenciar e controlar várias sobreposições de mapa. Alterne entre sobreposições para personalizar sua exibição e otimizar seu fluxo de trabalho de mapeamento.

Criar uma sobreposição de camada de marcador

Crie uma sobreposição de camada de marcador para especificar os itens de dados associados aos marcadores em um mapa. Você pode configurar marcadores para ativos, locais ou pontos de interesse.

Antes de Iniciar
Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, 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.

Item de dados de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Ativos
Aplicação	Escopo da aplicação da camada do marcador.
Tipo	**Camada do marcador**.
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use a tabela "sys_user" para buscar dados relacionados a agentes.
Avançado	Escolha criar uma camada de marcador usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar um script personalizado: marque esta caixa para usar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes. ○ Para inserir detalhes manualmente: deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir manualmente os detalhes de condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[{ "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara" }]`
Habilitar mudança de local no mapa	Selecione para habilitar a mudança de local do marcador no mapa.
Editar script	Personalize o script para atualizar o local da sobreposição do marcador ao arrastar os marcadores de mapa. Este recurso foi projetado para camadas de marcador.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Por exemplo, quando você arrasta um marcador de mapa que representa um agente para um novo local, o script é executado e atualiza o local no registro do agente.
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, Definir ativo como verdadeiro para buscar somente ativos ativos. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Latitude	Especifique a latitude do marcador. Por exemplo, Latitude do local de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude do marcador. Por exemplo, Longitude do local de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Endereço	Informações de endereço associadas ao marcador. Por exemplo, localização de um agente. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.

4. Adicione ícones de marcador de mapa para representar itens de dados individuais e indicar visualmente os pontos de dados subjacentes no mapa.
   Para obter mais informações, consulte Criar ícones de marcador de mapa.
5. Configure um conjunto de campos de janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa for selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
6. Crie uma definição de sobreposição de mapa para vincular a definição de sobreposição e o item de dados. Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual, como ícones de marcador, e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposições escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposições especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
   A camada de marcador é criada.

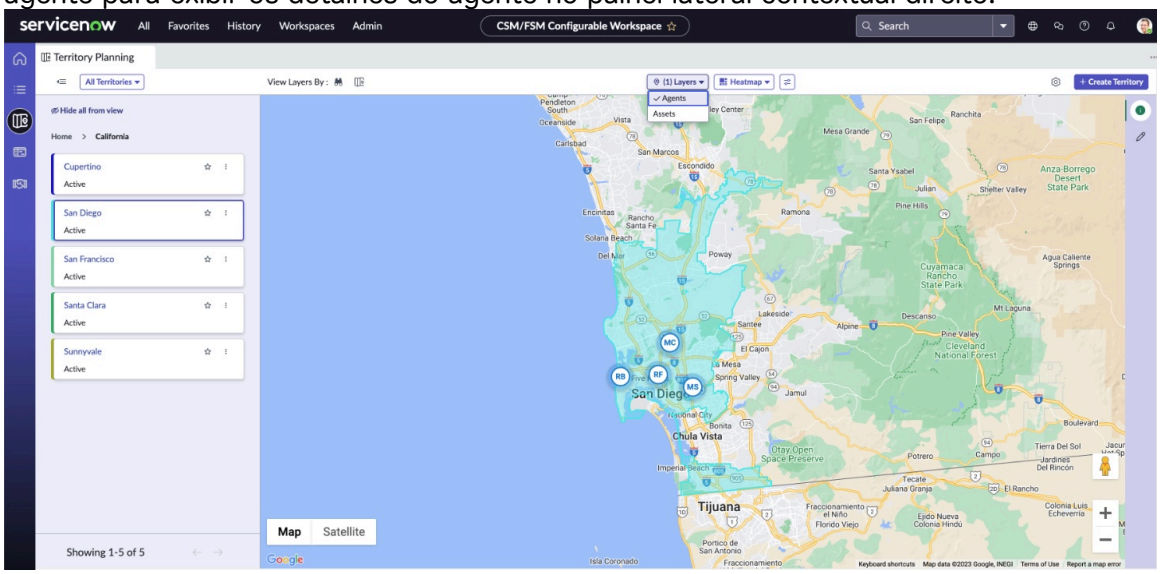
Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de camada de marcador que representa agentes no território de San Diego. Selecione o marcador de mapa de qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para exibir os detalhes do agente no painel lateral contextual direito.



Criar uma sobreposição de camada de forma

Uma sobreposição de camada de forma permite criar formas personalizadas, como polígonos ou linhas, em um mapa. Este tipo de sobreposição é útil para definir limites, ilustrar rotas ou destacar áreas geográficas específicas de interesse.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Item de dados de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Segmentos lineares
Aplicação	Escopo da aplicação da camada de forma.
Tipo	**Camada de forma**.
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, "sn_eam_linear_segment". **Nota:** Os segmentos lineares podem ser acessados somente quando você ativa o plug-in Enterprise Asset Management (EAM).
Avançado	A caixa de seleção está marcada por padrão. Indica que um script é necessário para incluir latitude, longitude e outros dados relevantes para a sobreposição de camada de 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.

Campos	Descrição

Script	Use o script de referência para empregar seu próprio script personalizado para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes.
	[
	{
	"displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37",
	"sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
	"geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	},
	{
	"displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44",
	"sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
	"geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	}
	]

4. Configure um conjunto de campos de janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa for selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
5. Crie uma definição de sobreposição de mapa. Você precisa vincular a definição de sobreposição e o item de dados.

Tradução automática

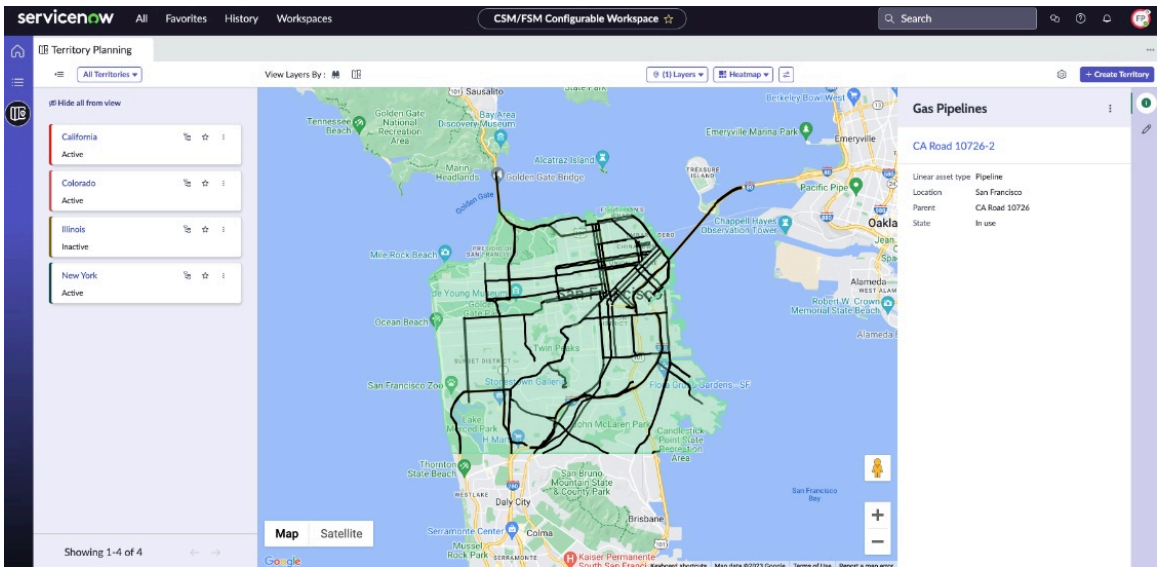
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual da forma e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.

6. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposições escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposições especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
   A camada de forma é criada.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de uma camada de forma que representa segmentos lineares do território de São Francisco. Selecione o segmento linear para exibir detalhes no painel lateral contextual direito.



Criar um mapa térmico

Crie um mapa térmico para fornecer uma representação visual da densidade ou intensidade de dados em um mapa usando cores. Um mapa térmico pode ajudar a identificar áreas com maiores concen- trações de dados, destacar pontos de acesso e encontrar padrões na distribuição de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Na página **Itens de dados de sobreposição de mapa**, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Item de dados de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, tarefas de ordem de serviço.
Aplicação	Escopo da aplicação do mapa térmico.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Tipo	Selecione **Mapa térmico**.
Tabela	Especifique a tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use "wm_task" para buscar tarefas de ordem de serviço.
Avançado	Existem duas maneiras de criar um mapa térmico: usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar um script personalizado: marque esta caixa para usar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite que você incorpore latitude, longitude e outros dados relevantes. ○ Para inserir detalhes manualmente: deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir os detalhes de condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, defina Ativo como verdadeiro para buscar somente tarefas de ordem de serviço ativas. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Latitude	Especifique a latitude para o mapa térmico. Por exemplo, Latitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude para o mapa térmico. Por exemplo, Longitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando o campo **Avançado** não está selecionado.
Ponderação	Insira o peso do mapa térmico. Determina a intensidade de um ponto de dados no mapa térmico. Atribuir um peso maior a um ponto de dados faz com que ele apareça com mais destaque. Isso é útil para enfatizar pontos de dados específicos ou ao adicionar uma grande quantidade de dados em um único local para renderização mais rápida.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Por exemplo, você pode ter o campo de prioridade na tarefa de ordem de serviço para mostrar o peso de um local específico. **Nota:** Este campo aparece somente para o mapa térmico e somente quando o campo **Avançado** não está selecionado.

4. **Opcional:** Altere o gradiente de cor da visualização usando o ponto de extensão Gradiente do mapa térmico (sn_cmn_mo.HeatmapGradient).
   Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.
5. **Opcional:** Altere o nível de opacidade e o raio que influenciam o ponto de dados no mapa térmico.
   Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Propriedades do console de planejamento de território.
6. Crie uma definição de sobreposição de mapa, vincule a definição de sobreposição e o item de dados.
   Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual do mapa térmico e o item de dados associado.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposições escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposições especificado. Para obter mais informações, consulte Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição.
8. Selecione **Enviar**.
   O mapa térmico é criado.

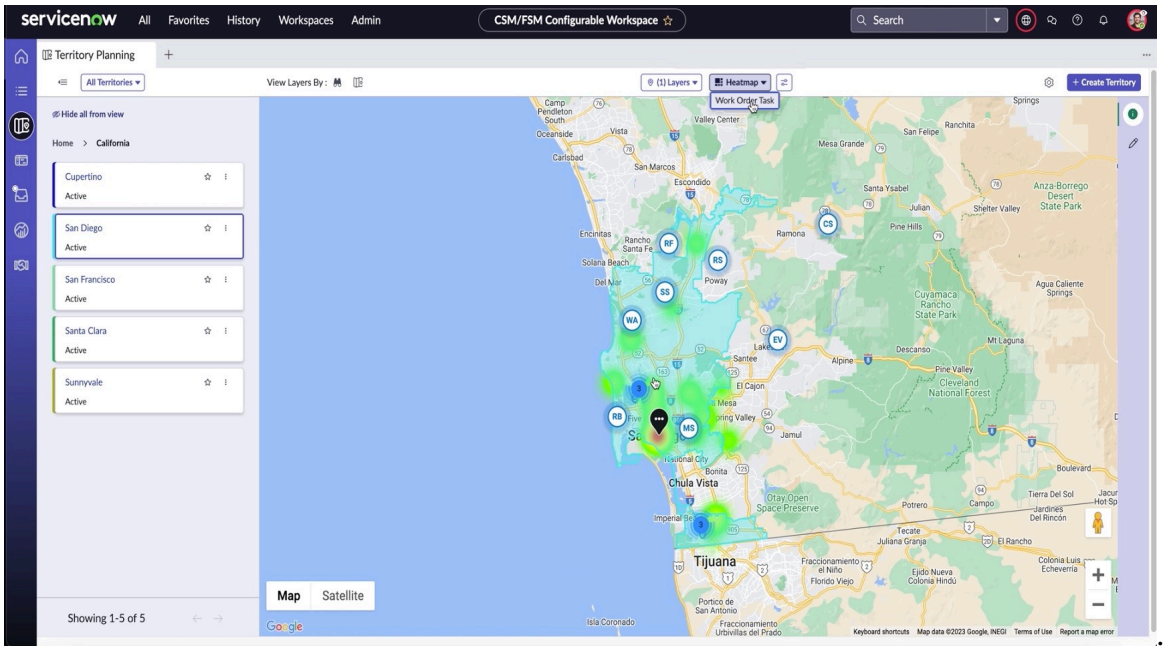
Resultado

O exemplo a seguir mostra como agentes como marcadores e um mapa térmico para tarefas de ordem de serviço. Os agentes são marcados no mapa e o mapa térmico mostra a intensidade da tarefa. Isso ajuda a ver facilmente os locais dos agentes e a densidade das tarefas de ordem de serviço.

Ao usar essa abordagem combinada, você pode avaliar a distribuição espacial dos agentes e obter informações sobre a carga de trabalho com base na intensidade das tarefas de ordem de serviço. Selecione o marcador de mapa ou o mapa térmico para exibir os detalhes no painel lateral contextual 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.



Criar ícones de marcador de mapa

Crie ícones de marcador de mapa personalizados para a sobreposição de tipo de marcador.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar marcadores de mapa personalizados e usá-los na definição de sobreposição de mapa de camada de marcador. Os marcadores de mapa identificam o item de dados selecionado como entidade única ou várias entidades no mesmo local (latitude, longitude) no território. Por exemplo, crie ícones de marcador de mapa para representar um único depósito, vários depósitos ou uma combinação de vários depósitos e agentes em um local específico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Ícone de sobreposição de mapa**.
2. Clique **em Mostrar formulário**.
   A página **Ícone de sobreposição de mapa** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Ícone de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome do marcador de mapa.
Aplicação	Selecione **Global** para disponibilizar globalmente o ícone do marcador.
Ícone	Escolha um ícone apropriado para o marcador de mapa entre as opções disponíveis.
Nível de exibição	Se vários ícones de marcador compartilharem as mesmas coordenadas, o ícone com o valor de nível de exibição mais baixo aparecerá no mapa.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Ícone realçado	Selecione um ícone a ser exibido como um marcador realçado quando o usuário clicar nele.

4. Selecione **Enviar**.
   O ícone do marcador de mapa é criado.

O que Fazer Depois

Depois que os ícones de marcador de mapa forem criados, você poderá vinculá-los à definição de sobreposição para identificar os itens de dados como entidades únicas, várias entidades ou uma combinação no mesmo local no mapa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.

Criar conjunto de campos da janela de informações

Crie um campo de janela de informações definido para recuperar os dados de campo do banco de dados e exibir em um cartão quando um marcador for clicado em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Conjunto do campo da aplicação**
2. Clique **em Mostrar formulário**.
   A página **Conjunto de campos da aplicação** é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Conjunto do campo da aplicação

Campos	Descrição
Nome	Nome do conjunto de campos. Por exemplo, Depósito
Módulo	Gestão de serviços de campo
Tipo	Campos da tabela
Nome da tabela	Nome da tabela. Por exemplo, alm_stockroom

4. Selecione **Enviar**.
   O conjunto de campos da aplicação é criado.
5. Clique **em Mostrar lista**.
6. Adicione itens ao conjunto de campos da aplicação.

   a. Selecione o conjunto de campos da aplicação.
   Por exemplo, Depósito.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Selecione o nome do campo.
   Por exemplo, 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.

d. No campo **Nome**, insira o nome do campo selecionado.
Por exemplo, Local.

e. No campo **Ordem**, insira a ordem do campo a ser exibido quando você clicar no marcador de mapa no mapa.

Resultado
O conjunto de campos da janela de informações é criado com o campo especificado. Os valores dos campos aparecem quando você clica em um marcador de mapa no mapa no painel lateral contextual direito.

O que Fazer Depois
Vincule os ícones de marcador de mapa à definição de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.

Criar uma definição de sobreposição de mapa

Crie uma definição de sobreposição de mapa vinculando os itens de dados de sobreposição de mapa, o conjunto de campos da janela de informações e os ícones de marcador (no caso de sobreposição de marcador). A definição de sobreposição aparece no mapa e é usada para exibir e filtrar os dados no mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: map_overlay_action_admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Definições de sobreposição**.
2. Na página **Definições de sobreposição de mapa**, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da definição de sobreposição de mapa. Por exemplo, Depósito.
Aplicação	Global
Ativo	Selecione para exibir a definição de sobreposição no mapa.
Item de dados	Contém metadados para sobreposições. Por exemplo, dados relacionados ao depósito. Para obter mais informações, consulte Criar uma sobreposição de camada de marcador.
Conjunto de ícones únicos	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como uma única entidade. Por exemplo, se houver um único depósito em um local específico, o ícone do marcador de conjunto de ícones únicos indicará que há apenas um único depósito.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo camada de marcador.
Conjunto de campos da janela de informações	Selecione um conjunto de campos ou crie um novo conjunto de campos configurando os valores de campos a serem exibidos no painel contextual direito quando você clicar no item de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador ou camada de forma.
Conjunto de ícones colocalizados	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como várias entidades. Por exemplo, se houver vários depósitos em um local específico, o marcador de conjunto de ícones colocalizado aparecerá para indicar que há vários depósitos. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A definição de sobreposição de mapa é criada.

O que Fazer Depois
Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição

Vincular grupo de sobreposição e definição de sobreposição

Estabeleça um link entre o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição na tabela de uso do grupo. Isso ajuda a definição de sobreposição a aparecer no console de planejamento de território.

Antes de Iniciar
Função necessária: map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição a qualquer um dos seguintes grupos de sobreposição com base em onde você deseja exibir a definição de sobreposição.

- **Sobreposições de território do FSM por território** exibe a definição de sobreposição com base no território.
- **As sobreposições de território do FSM por janela de** visualização exibem a definição de sobreposição com base na janela 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Uso do grupo de sobreposição de mapa**.
2. Clique **em Mostrar lista**.
   A página **Mapear usos de grupo de sobreposição** é exibida.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Item de dados de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Grupo	Selecione o grupo de sobreposição.
Aplicação	Global
Sobreposição	Selecione a definição de sobreposição de mapa. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de sobreposição de mapa.
Ativo	Marque a caixa de seleção para garantir que a definição de sobreposição apareça no mapa.
Ordem	Ordem das sobreposições a serem exibidas no mapa.

Resultado
A definição de sobreposição aparece na porta de exibição ou no território com base no uso do grupo vinculado.

Configurar campos de território para serem exibidos no console de planejamento de território

Configure os campos do painel lateral contextual para personalizar as informações exibidas para os territórios no console de planejamento de território. Isso melhora a eficiência do planejamento com dados personalizados, ajudando a tomar decisões fundamentadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar campos predefinidos e calculados para territórios.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   A lista de conjuntos de campos da aplicação predefinidos é exibida.
2. Para configurar campos predefinidos, selecione **Campos de formulário do território do FSM**.
   a. Revise a lista de campos disponíveis, como atribuição primária, território, ativo, classificação, cor e geografia.
   b. Para exibir um campo no console de planejamento de território, defina o campo **Mostrar padrão** como **verdadeiro**.
   c. Organize a ordem na qual os campos aparecem no console inserindo valores na coluna **Ordem**.
3. Para configurar campos calculados, selecione **Campos calculados de formulário do território do 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.

a. Navegue até a seção de campos calculados, que inclui o número de secundários, grupos de qualificação, grupos expedidos, grupos de atribuição e intervalo de KPI.

b. Para exibir um campo no console de planejamento de território, defina o campo **Mostrar padrão** como **verdadeiro**.

c. Organize a ordem na qual os campos aparecem no console inserindo valores na coluna **Ordem**.

Resultado

Os campos configurados aparecem no console de planejamento de território. Para exibir as mudanças, faça login como planejador de território e navegue até o console. Para obter mais informações, consulte Exibir informações no painel lateral contextual.

Habilitar a identificação de territórios relevantes para um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho

Habilite a identificação dos territórios mais relevantes para pedidos de trabalho ou tarefas de ordem de serviço definindo regras e condições de correspondência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de planejamento de território Serviço de campo permite a filtragem dos territórios mais qualificados para um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho. Esta configuração é armazenada em uma regra de correspondência que se baseia no tipo de correspondência *`Selection criteria`*.

A configuração padrão usa as regras de correspondência *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`* e *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`*, que usam os seguintes critérios de correspondência:

- Corresponder ao território do local da tarefa
- Filtrar com base nas condições do território

Você também pode usar regras de correspondência para atribuição automática se criar uma regra de atribuição.

Crie condições para filtrar e identificar o território mais relevante para pedidos de trabalho ou tarefas de pedido de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione um território na lista Procurar tudo.
3. Selecione o ícone **Ações** (ícone ⋮) no cartão do território e selecione **Exibir detalhes**.
4. Selecione **Mais** e **Condições do território**.
5. Selecione **Novo**.
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.

Formulário Condição de território

Campo	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente para o território selecionado.
Origem do modelo de território	Nome da origem para a qual você deseja filtrar o território, seja um pedido de trabalho ou uma tarefa de pedido de trabalho.
Nome da tabela	A tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ou Ordem de serviço [wm_order]. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado no campo **Origem do modelo de território**.

7. Adicione condições de filtro.
   a. No campo **Condição**, selecione **Definir condições**.
   b. Crie a condição.
   Por exemplo, **[State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]**.
   c. **Opcional:** Adicione uma condição OR alternativa selecionando **Novo conjunto de condições** e adicionando as condições.
   d. Selecione **"Set[Definir]"** .
8. Selecione **Salvar**.

Resultado

As condições para ajudar a determinar os territórios mais correspondentes para um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho são definidas.

Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Ative Serviço de campo em CSM Espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

Importante:
Começando com a versão Vancouver, o Legacy FSM Agent Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Ativação do Agent Workspace

Ative os seguintes plug-ins:

Tradução automática

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

- Atendimento ao cliente com o plug-in da Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration] para habilitar conta, contato, parceiro, contato do parceiro e informações do consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.
- Plug-in Field Service Management (com.snc.work_management) para fornecer suporte para programação e gestão de tarefas de trabalho no local.
- O plug-in FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) é ativado quando você habilita o plug-in Field Service Management (com.snc.work_management) ou o plug-in Customer Service with Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration].

Funções usadas no Agent Workspace para FSM

Funções do Agent Workspace

Função	Descrição	Contém funções
Administrador [admin]	Atualize as funções da Gestão de serviços de campo para o Agent Workspace.	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Crie ordens de serviço a partir do caso. • Exiba e aplique o modelo em um pedido de trabalho. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em um pedido de trabalho.	• conhecimento • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request apenas para [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user para [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Crie e gerencie pedidos de trabalho criados a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exiba e aplique o modelo em um pedido de trabalho. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente

Tradução automática

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

Funções do Agent Workspace

Função	Descrição	Contém funções
	fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em um pedido de trabalho.	
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Crie e gerencie pedidos de trabalho criados a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exiba e aplique o modelo em um pedido de trabalho. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em um pedido de trabalho.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e gerencie pedidos de trabalho criados a partir de casos para contatos e consumidores que pertencem às organizações de serviço em sua hierarquia. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exiba e aplique o modelo em um pedido de trabalho. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em um pedido de trabalho.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Restringe o acesso de um agente a casos de contas, contatos, consumidores e residências que eles têm um relacionamento com o gerente de relacionamento e o gerente de contas.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • 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 do Agent Workspace

Função	Descrição	Contém funções
	Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exiba e aplique o modelo em um pedido de trabalho. • Mova uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para aprovação**, **Pronto para qualificação**e **Pronto para expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras de sm_config. • Marque um compromisso em um pedido de trabalho.	• sn_shn.editor • e-mail_composer

Anotações:

- Quando um caso é criado, a organização de serviço do caso é a organização de serviço do usuário que cria o caso.
- Quando um caso é atribuído a um agente, a organização de serviço do caso é atualizada para a organização de serviço do agente atribuído.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de pedidos de trabalho no CSM Espaço do agente

Ordens de serviço no CSM Espaço do agente

Configuração de um método de programação

Descubra a variedade de métodos de programação disponíveis para atribuir tarefas com eficiência aos agentes de campo, maximizando a utilização de recursos e a satisfação do cliente. Desde a configuração da alocação manual até a implementação do agendamento dinâmico e otimização de rota, esta visão geral abrangente fornece aos seus expedidores diversas opções de alocação de tarefas para operações eficientes.

Comparação entre os métodos de programação

Métodos de programação

Método de Programação	Principais recursos
Programação manual	Método de arrastar e soltar. Adequado para equipes pequenas com tarefas limitadas, mas propensas a erros
Ferramentas interativas	Ajuda nas decisões de atribuição de tarefa e a decisão final cabe ao expedidor.
Atribuição automática	Atribui tarefas dinamicamente a agentes adequados com base em critérios predefinidos. Ideal para tarefas de alto volume que exigem alocação rápida.

Tradução automática

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

Métodos de programação

Método de Programação	Principais recursos
Recomendações de tarefas inteligentes	Recomenda tarefas para preencher lacunas na programação do agente. Maximiza a produtividade do agente utilizando o tempo disponível. Quando a recomendação de tarefa inteligente é invocada no Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes têm entre tarefas e eventos é exibido como espaço em branco no calendário do agente. Ele recomenda as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação. Este recurso está disponível para expedidores no Espaço do expedidor e para agentes de campo no ServiceNow® Aplicativo para celular do agente
Otimização de programações	Mecanismo proativo e holístico baseado em política que tira um snapshot de todas as tarefas atribuídas e pendentes em todos os agentes, analisando várias possibilidades de atribuição de tarefa. Ele é executado a cada 15 minutos, aproveitando dados em tempo real de APIs de mapa de terceiros. A otimização de programação visa a eficiência global, minimizando o tempo de viagem, equilibrando as cargas de trabalho etc.
Otimização de Rota	A otimização de rota se concentra exclusivamente em minimizar o tempo de viagem de um único agente. Ele não considera a troca de tarefas entre agentes para otimização global. A Otimização de rota é centrada no agente e tem como objetivo reduzir o tempo de viagem de agentes individuais.
Agendamento dinâmico	O Agendamento dinâmico atribui tarefas conforme elas chegam, verificando a disponibilidade das programações do agente. Se não houver tempo livre, ele troca tarefas menos importantes. É uma abordagem rápida de tarefa por tarefa. O Agendamento automático usa o Agendamento dinâmico para atribuir tarefas automaticamente com base em critérios definidos, como habilidades e local. É ótimo para tarefas de rotina e pode ser ajustado quando as coisas mudam, como quando um técnico está indisponível devido a férias ou doença.

Tradução automática

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

Métodos de programação

Método de Programação	Principais recursos
Otimização intradiária	A otimização intradiária otimiza novamente as programações em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando as tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas são recebidas. Por exemplo: um provedor de serviços a cabo lida com cancelamentos de última hora e novas instalações.

Opções adicionais de configuração de programação

Aprimore sua configuração de programação com as seguintes opções adicionais personalizadas para otimizar a alocação de tarefas e as atribuições de agente.

- Usar agendamento de agente ou tarefa: atribui e seleciona automaticamente agentes para tarefas. Habilite esta opção para simplificar a programação, facilitando as atribuições de agente.
- A seleção automática considera o fuso horário: habilite para considerar os fusos horários do agente ao atribuir tarefas. A correspondência de fusos horários reduz os atrasos de resposta.
- Atribuição de prioridade: habilite a opção de atribuição de prioridade para usar a classificação de prioridade para atribuir agentes automaticamente. Certifique-se de que os fluxos de estado estejam ativados, o ciclo de vida do processo seja orientado por tarefas e as programações de agente ou de tarefa sejam consideradas. Isso prioriza reparos críticos.
- Programação de turnos para FSM: otimize sua força de trabalho de serviço de campo. Este recurso considera a disponibilidade, as habilidades, as equipes e o coaching do agente. Habilite-o somente se a Otimização da força de trabalho para serviço de campo estiver ativada.

Configuração do Otimização de programações

Otimização de programações otimiza tarefas em lotes para vários agentes de campo, facilitando o planejamento eficiente para o dia ou a semana seguinte. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Fluxo de trabalho do Otimização de programações

O fluxo de trabalho de otimização de programação é composto por quatro elementos principais: políticas, atributos de programação, lotes e escopos. O fluxo de trabalho envolve a configuração de políticas e atributos de programação, a criação de lotes para executar otimizações e escopos otimizados pelo método apropriado. Existem configurações adicionais que acionarão a execução da otimização ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. Seguindo essas etapas, você pode otimizar com eficácia as programações com base nos critérios e restrições especificados.

1. Ative o plug-in Schedule Optimization. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização de programações.
2. Crie políticas para determinar como otimizar as programações do agente com base em objetivos ou restrições definidos. Por exemplo, se uma empresa tiver 20 técnicos com compromissos em uma cidade, você poderá configurar uma política para minimizar o tempo de direção. Ao executar um lote na noite anterior, o sistema avalia todas as tarefas

Tradução automática

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

e gera uma programação otimizada que minimiza o tempo de viagem dos agentes. Para obter mais informações, consulte Criar uma política para Otimização de programações.

3. Configure os atributos de programação para criar conjuntos reutilizáveis de configurações de otimização comuns, como o provedor de estimativa de viagem padrão e as condições da tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada. Para obter mais informações, consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações.
4. Crie lotes de otimização com as programações e configurações desejadas. Para obter mais informações, consulte Criar um lote para Otimização de programações.
5. Crie escopos de otimização para associar lotes a configurações de atributo de programação existentes, otimizando por grupos de atribuição ou territórios. Para obter mais informações, consulte Criar um escopo para Otimização de programações
6. Programe lotes para serem executados automaticamente para atribuir tarefas a agentes e otimizar programações.
7. Opcionalmente, crie configurações intradiárias para atualizar automaticamente as programações dos agentes em resposta a eventos, como um atraso do agente.

Otimização de programações com base em territórios

Considere os seguintes pontos ao implementar Otimização de programações com base em territórios.

Dependências do plug-in

Otimize tarefas com base em territórios com Otimização de programações quando o plug-in de planejamento de território estiver instalado.

- Se o plug-in Planejamento de território não estiver instalado ou o Modelo de território estiver inativo, a otimização continuará dependendo de grupos de atribuição.
- Se os plug-ins Field Service Territory Planning e Schedule Optimization estiverem instalados, mas o Modelo de território estiver inativo, as tarefas serão otimizadas com base em grupos de atribuição. Mantenha os lotes relacionados ao território inativos até que o plug-in Planejamento de território seja ativado.
- Se os plug-ins Territory Planning e Otimização de programações estiverem instalados e o modelo de território estiver ativo, as tarefas serão otimizadas exclusivamente com base em territórios. Você pode criar escopos especificamente para territórios.

Pré-requisito de ativação

Antes de ativar o Modelo de território de serviço de campo, certifique-se de que os lotes otimizados por grupos de atribuição estejam inativos e os lotes otimizados por territórios estejam ativos.

Pós-ativação

Depois de ativar o Modelo de território de serviço de campo, as tarefas precisam de territórios selecionados para Otimização de programações para serem atribuídas aos agentes.

Otimização centrada no território

Com os plug-ins ativos e o modelo de território de serviço de campo habilitado, as tarefas são otimizadas exclusivamente com base em territórios.

Eficiência intradiária

Tradução automática

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

Resolve as complexidades de agentes que lidam com vários territórios em um dia, especialmente durante vários turnos.

Gestão de territórios sobrepostos

No Modelo de território de serviço de campo, os territórios podem se sobrepor geograficamente ou com agentes compartilhados. As capacidades orientadas por aprendizado de máquina consideram essas sobreposições para atribuição e gestão eficazes na otimização de tarefas.

Otimização de programações com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Otimização de programações considera a programação de um agente e os eventos da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo para atribuir tarefas automaticamente somente quando a opção **Habilitar programação de turno para FSM para determinar disponibilidade** está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tópicos relacionados

Otimização de programações

Ativação do Otimização de programações

Ativação do Otimização de programações

Ative o plug-in Otimização de programações (com.snc_schedule_optimization) para Gestão de serviços de campo com a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Otimização de programações requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

  Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in não for exibido na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

- Otimização de programações requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Otimização de programações.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados.

  Field Service Management (com.snc.work_management)

  Adiciona vários plug-ins relacionados à programação do agente e à gestão de tarefas da ordem de serviço.

  Mapear integrações para serviço de campo (com.snc.app_fsm_map_integr)

  Executa estimativas de tempo de viagem inteligentes para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta a localização do agente e da tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Otimização de programações:

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usados durante a otimização
Qualificador de escopo snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um escopo
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e restrições a serem usados em políticas de otimização **Nota:** tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições que são usados para otimização
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Uma lista relacionada é a tabela usada para adicionar objetivos e restrições a uma política
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações de otimização comuns a serem usadas por configurações intradiárias ou lotes e escopos de otimização
Configuração intradiária snc_schedule_optim_intraday_config	Define a configuração do atributo de programação padrão, a janela de processamento padrão e o fluxo para otimização intradiária
Qualificador intradiário snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a uma configuração intradiária
Substituição de atributo intradiário snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	Substitui a configuração do atributo de programação padrão ou a janela de processamento padrão de um grupo ou território específico
Qualificador de trabalho intradiário wm_intraday_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário
Políticas aplicáveis da Otimização sob demanda snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Define as políticas alternativas qualificadas para uma execução de otimização sob demanda para uma configuração de atributo de programação específica

Para obter mais informações, consulte Configuração do Otimização de programações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Otimização de programações (com.snc_schedule_optimization) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

O que Fazer Depois

Criar uma política para Otimização de programações

Criar uma política para Otimização de programações

Crie políticas para promover fatores como o tempo de viagem e a disponibilidade de um agente. As políticas determinam como otimizar a programação de um agente com base em objetivos ou restrições definidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As políticas ajudam a alcançar seus objetivos de otimização combinando objetivos e restrições. Entender seus objetivos permite que você personalize as estratégias de otimização.

Por exemplo, se você tiver 20 técnicos trabalhando em uma cidade, poderá definir uma política para minimizar o tempo de viagem. Ao executar a otimização antes do início do dia, as tarefas são organizadas com eficiência, reduzindo o tempo de deslocamento. Você pode ajustar as políticas existentes adicionando objetivos e restrições para priorizar tarefas e especificar critérios para grupos de atribuição de tarefas. Para obter mais informações sobre objetivos e restrições, consulte Objetivos e Restrições usados com Otimização de programações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de registro da apólice, forneça um nome e uma descrição.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a política que você criou.
6. **Opcional:** Adicione uma restrição.
   a. Selecione a guia **Restrição**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Recurso de otimização**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione a restrição a ser adicionada.
   d. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Adicione um objetivo.
   a. Selecione a guia **Objetivo**.
   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. No campo **Recurso de otimização**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o objetivo a ser adicionado.

d. Selecione **Enviar**.

8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Você criou uma política de otimização de programação.

O que Fazer Depois
Criar um lote para Otimização de programações.

Adicionar objetivos a uma política

Adicione objetivos aos objetivos padrão em Otimização de programações políticas para atingir objetivos adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os objetivos servem como a bússola que orienta a priorização de tarefas em Otimização de programações. Os objetivos definem as metas de uma política Otimização de programações. A seguir estão os objetivos padrão e opcionais em Otimização de programações.

Objetivos padrão

- Maximizar a atribuição de tarefa: focado em garantir que o máximo possível de tarefas seja programado. Adiciona o máximo possível de tarefas às programações do agente para maximizar a produtividade.
- Minimizar o tempo de viagem – Destina-se a reduzir o tempo de viagem do agente. Limita o tempo de viagem entre tarefas para todos os agentes.

Nota:
Esses objetivos são padrão e não podem ser removidos de suas políticas.

Objetivos opcionais

- Maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade: prioriza tarefas urgentes.
- Minimizar atribuições de agente com menos/mais habilidades: corresponde à complexidade da tarefa com o nível de habilidade do agente.
- Minimizar Rolagens de Caminhão: limita o número de tarefas por agente por turno.
- Minimizar violações de ANS: mantém a entrega de serviço dentro dos prazos acordados.
- Minimizar horas extras: limita as horas de trabalho do agente dentro dos intervalos de tempo padrão.
- Maximizar o saldo em tarefas e horas de trabalho: distribui tarefas e horas uniformemente entre os agentes.

Nota:
Os objetivos são opcionais, mas atuam como vantagens, ajustando sua otimização para melhor atender às suas necessidades. Por exemplo, se Minimizar horas extras estiver definido como um objetivo, Otimização de programações tentará atribuir tarefas a agentes durante o horário normal. Se isso não for possível, as tarefas serão atribuídas aos agentes, mesmo que isso exija hora extra. Para obter uma lista dos objetivos, consulte Objetivos e Restrições usados com Otimização de programações.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Objetivo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de) e selecione o objetivo a ser adicionado.
6. Selecione **Enviar**.

Adicionar restrições a uma política

Restrições são requisitos para as tarefas que Otimização de programações são atribuídas a agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As restrições são adicionadas às políticas e determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição seja atribuído a uma tarefa. Para obter uma lista das restrições, consulte Objetivos e Restrições usados com Otimização de programações.

As restrições são obrigatórias e as tarefas não serão atribuídas se o grupo de atribuição não se ajustar à restrição. Eles definem os "itens obrigatórios" para que os agentes sejam considerados para uma tarefa. Restrições são condições obrigatórias integradas nas políticas. Se um grupo de atribuição não atender a uma restrição, ele estará fora da execução dessa tarefa. Por exemplo, se "Habilitar habilidades obrigatórias" estiver ativado, somente os grupos de atribuição com agentes que tenham as habilidades necessárias serão considerados para as atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione a guia **Restrição**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Recursos de otimização**, selecione o ícone de) e selecione a restrição a ser adicionada.
6. Selecione **Enviar**.

Criar um atributo de programação para Otimização de programações

Crie os atributos de programação para especificar quais tarefas otimizar e defina as regras para executar a otimização.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Configuração do Otimização de programações 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Atributos de programação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. Forneça um nome.
   b. Selecione a política padrão.
   c. Selecione um provedor de estimativa de viagem.
   d. Selecione uma configuração de estimativa de viagem.
   Para obter mais informações, consulte Como configurar um provedor de estimativa de viagem.
4. Selecione a guia **Tarefas** para escolher as condições da tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada.
5. **Opcional:** Permita que os expedidores executem a otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor adicionando uma política à lista relacionada **de políticas aplicáveis sob demanda**.

   Nota:

   (Optional) Por exemplo, você pode adicionar uma política sob demanda que substituirá uma política que restringe horas extras, permitindo que os expedidores acionem a otimização se a programação estiver atrasada.

   a. Na lista relacionada **Políticas aplicáveis sob demanda**, selecione o ícone de pesquisa.
   b. Selecione uma política.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar um lote para Otimização de programações

Como configurar um provedor de estimativa de viagem

Ao configurar os atributos de programação, configure um provedor de estimativa de viagem para cada um dos grupos para simplificar e aprimorar o processo de planejamento de viagens.

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço para os agentes depende da estimativa precisa do tempo de viagem, levando em conta a localização do agente e da tarefa. A otimização de programação oferece suporte a duas opções para calcular distâncias entre agentes e tarefas, Linha reta e Beans.AI. Um administrador é necessário para selecionar um provedor de estimativa de viagem para cada grupo. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações para obter mais informações sobre onde as opções estão localizadas.

Configurar o provedor de estimativa de viagem

Use o provedor de estimativa de viagem linear para usar as estimativas de viagem de tempo e distância internas com base na latitude e na longitude. Use Beans.AI, o provedor

Tradução automática

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

de mapas compatível com a Otimização de programação, para obter estimativas de tempo de viagem mais precisas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. **Todos** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Atributos de programação**
2. Escolha Linha reta ou Beans.ai no campo do provedor de estimativa de viagem.
3. Abra o registro de **configuração da estimativa de viagem em linha reta**.
4. No formulário, preencha os campos de nome e descrição.
5. Adicione o limite de velocidade para a região na guia **Geral**.
6. Insira um valor na guia **Multiplicadores**.
   Os multiplicadores definidos no cálculo linear são os valores pelos quais o tempo de viagem linear estimado é multiplicado, dependendo do intervalo de tempo em que a estimativa se enquadra. Se o tempo de viagem for inferior a 15 minutos, multiplique por dois ou mais para aumentar o tempo de viagem estimado. Se o tempo de viagem for maior que 15 minutos, multiplique por 0,5 ou menos para diminuir o tempo de viagem estimado.

Configurar provedor de estimativa de viagem do opens.ai

Propriedades e configurações do Beans.ai.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Use a tabela a seguir para navegar até Beans.ai Propriedades e configurações.

Opção	Descrição
Criar uma conexão e registro de credencial para Beans.AI	**Todos** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**
Mudar as configurações de Beans.AI	**Todos** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração do provedor de mapas**
Definir o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor	**Todos** > **Otimização da programação** > **Configuração** > > **Propriedades** > e altere o valor no campo **Estimativas de tempo de viagem**. O valor padrão é definido como 300

Criar um escopo para Otimização de programações

Crie um escopo para associar um lote a uma configuração de atributo de programação existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os escopos vinculam tarefas a políticas e podem ser baseados em grupos de atribuição ou territórios geográficos. Selecionar o escopo apropriado é essencial para garantir que suas

Tradução automática

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

políticas sejam aplicadas ao conjunto correto de tarefas, otimizando seus recursos onde for importante.

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

Os escopos associam um grupo de tarefas a uma política de otimização existente. O planejamento de território pode afetar o processo de otimização de tarefas. Considere os seguintes cenários:

- Plug-in de planejamento de território não instalado: a otimização de tarefas depende exclusivamente de grupos de atribuição.
- Plug-in de planejamento de território instalado, mas inativo: escopos e lotes podem ser criados para territórios e grupos de atribuição. Atenha-se aos escopos baseados em grupo de atribuição até que o Planejamento de território seja ativado. Você pode criar escopos e lotes para grupos de atribuição e territórios. No entanto, você deve ativar lotes associados a territórios somente quando o plug-in de planejamento de território estiver ativado.
- Plug-in de planejamento de território instalado e ativo: as tarefas são otimizadas exclusivamente com base em territórios. Escopos para grupos de atribuição não são mais possíveis.

Nota:
Depois de ativar o modelo de território, você não pode reverter para grupos de atribuição. Os agentes devem ser exclusivos para cada grupo ou território.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Escopos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome no campo **Nome**.
4. Selecione uma configuração de atributo de programação no campo **Atributo** de programação.
5. Defina o Intervalo do **horizonte de atribuição** para determinar o período durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.
6. **Opcional:** Insira uma prioridade no campo **Classificação** para determinar a prioridade do escopo quando agentes ou tarefas compartilhados entre escopos forem atribuídos.
   Números mais baixos indicam uma prioridade mais alta.
7. Selecione **Enviar**.
8. Na lista relacionada **Qualificadores**, adicione grupos de atribuição ou territórios ao escopo.

   Nota:
   Para otimizar por território, o modelo de território deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. Depois de alternar para o modelo de território, você não poderá voltar e criar escopos para grupos de atribuição. A transição para territórios é permanente. Cada grupo de atribuição e território deve ter um conjunto exclusivo de agentes. Um agente não pode ser atribuído a vários grupos ou territórios.

9. Selecione **Enviar**.
   Um escopo Otimização de programações 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.

Criar um lote para Otimização de programações

Crie um lote de otimização para determinar o intervalo no qual a otimização deve ser executada para os escopos relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Principais considerações para otimizar suas programações:

- Configuração em lote: você pode configurar até 36 lotes em um período de 24 horas para otimizações. Cada lote deve durar pelo menos duas horas e não deve haver mais de três lotes sobrepostos. Por exemplo, você pode ter o Lote 1 da meia-noite às 02:00, o Lote 2 das 01:00 às 03:00 e o Lote 3 das 02:00 às 04:00.
- Configurações de frequência: a frequência padrão das execuções de otimização é a cada sete dias. No entanto, você tem a flexibilidade de ajustá-lo para executar a cada 30, 60, 90, 120 ou 180 dias com base em suas necessidades específicas.
- Escopos relativos ao tempo: a hora de início de um escopo é relativa à hora de início do lote. Se o lote começar hoje, mas a hora de início do escopo for amanhã, a otimização se concentrará nos agentes e nas tarefas do escopo fornecido para o dia seguinte.
- Otimização entre territórios: ao lidar com agentes e tarefas que abrangem vários territórios, o sistema consolida de forma inteligente todos os territórios sobrepostos em um único conjunto. Isso garante um processo de programação simplificado e eficaz.
- Dados do sistema: o sistema rastreia a qualificação da tarefa em todos os territórios e calcula as associações entre os territórios e suas sobreposições. Esses dados ajudam a identificar sobreposições geográficas e de agente, criando uma lista abrangente de territórios relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Otimização em lote** > **Lotes**.
2. Selecione **Novo**.
3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Defina a data de início, a hora de início do lote e a hora de término nos campos relevantes.
5. **Opcional:** Determine a frequência com que um lote é executado e selecione um valor para **Frequência de execução**.
6. Selecione **Salvar**.
7. Adicione escopos ao lote.
   a. Para otimizar tarefas por grupos de atribuição ou territórios, selecione **Novo** no campo **Escopos de otimização**.
   b. Digite um nome no campo **Nome**.
   c. Selecione uma configuração de atributo de programação no campo **Atributo** de programação.

Tradução automática

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

d. Defina o Intervalo do **horizonte de atribuição** para determinar o período durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.

e. Selecione **Salvar**.

8. **Opcional:** Para executar o lote imediatamente e observar seus efeitos, selecione **Programar agora**.

Resultado

O lote é acionado e o processo de otimização de programação é iniciado com base nos intervalos definidos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente ao agente mais adequado, preenchendo o campo **Atribuído a** de acordo.

Adicionar ou remover escopos de um lote de otimização

Adicione escopos a lotes de otimização ou remova um escopo de um lote se o número de escopos em um lote se tornar muito grande para gerenciar.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Lotes**.
2. Selecione o lote de otimização do qual você deseja adicionar ou remover um escopo.
3. Selecione **Editar**.
4. Selecione o escopo.
5. Adicione ou remova o escopo do lote de otimização.
   - Para adicionar o escopo, selecione **Adicionar**.
   - Para remover o escopo, selecione **Remover**.
6. Selecione **Salvar**.

Otimizando programações de agente em intervalos durante o dia

Reatribuir tarefas com eficiência e maximizar a produtividade executando continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia.

Sobre a otimização intradiária

A otimização intradiária atualiza automaticamente as tarefas de ordem de serviço atribuídas conforme as condições de programação mudam ao longo do dia. Condições comuns que acionam a execução da otimização intradiária são um agente atrasado, um agente que está doente, um agente usando PTO, uma tarefa que está sendo cancelada ou uma nova tarefa de prioridade alta que está sendo adicionada.

Políticas baseadas em objetivos e restrições determinam como a otimização de programação será executada. Os objetivos de política priorizam a atribuição de tarefa do agente. As restrições de política determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição seja atribuído a uma tarefa.

O fluxo básico intradiário é executado a cada 60 minutos por padrão, com uma opção mínima de a cada 15 minutos. Quando uma condição do gatilho é atendida, um evento intradiário é criado. Quando o próximo fluxo intradiário for executado, um trabalho intradiário será criado para cada um dos grupos ou territórios que têm eventos intradiários e esses qualificadores serão otimizados. Quando a otimização estiver concluída e as tarefas forem atualizadas, o trabalho intradiário mostrará um status de Atribuição 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.

Os expedidores podem acionar manualmente a otimização para ser executada a partir de Espaço do expedidor quando a configuração de otimização sob demanda intradiária está habilitada e uma política aplicável sob demanda foi adicionada ao atributo de programação. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Observe que as programações do agente não podem ser atualizadas manualmente até que a otimização intradiária seja concluída.

Ativar otimização intradiária

Ative a otimização intradiária ativando o plug-in Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo. Depois que o plug-in estiver instalado, navegue até o Flow Designer para ativar os fluxos relevantes para acionar a otimização intradiária para ser executada ao longo do dia conforme as condições de programação mudam.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveisTodos** > **.**
2. Pesquise o plug-in Field Service Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) pelo nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.
4. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
5. Duplique os fluxos necessários.
   a. Selecione o fluxo de Automações de programação de gestão da folga do agente criada Serviço de campo.
   b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (ícone ⋮) no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo**.
   c. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.
   d. No campo **Aplicação**, selecione **Field Service Management Scheduling Automations**.
   e. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.
   f. Selecione **Ativar**.
   g. Repita essas etapas para os seguintes fluxos de gatilho de evento: tarefa de ordem de serviço de alta prioridade expedida, tarefa de ordem de serviço cancelada e tarefa de ordem de serviço em andamento.

      A otimização não considera a prioridade, a menos que a restrição "Maximizar a atribuição de tarefas de prioridade mais alta" exista na política para o qualificador que acionou o evento. Para obter mais informações sobre como adicionar restrições, consulteAdicionar restrições a uma 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.

h. Repita as etapas para ativar o fluxo de gatilho de evento, folga do agente WFO.

> **Nota:**
> Certifique-se de que o plug-in Shift Scheduling for Field Service esteja ativado para usar o fluxo de folga do agente WFO.

6. Opcional: Duplicar o fluxo de programação de trabalhos intradiários

a. Selecione o fluxo Programar trabalhos intradiários Serviço de campo Management Schedule Optimization.

b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (ícone ⋮) no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo**.

c. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.

d. No campo **Aplicação**, selecione **Otimização de programação**.

e. Selecione **Copiar**.
Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.

7. Opcional: Ative o registro padrão.

a. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Configuração**.

b. No formulário, selecione **Padrão**.

c. No formulário, selecione **Ativo**.

d. No campo **Fluxo intradiário**, selecione o fluxo renomeado de Otimização de programação Programar trabalhos intradiários.

8.

> **Nota:**
> Você pode ativar configurações intradiárias adicionais para qualquer um dos seus grupos ou territórios.

Selecione **Atualizar**.

Configurar otimização intradiária

Execute continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia para reatribuir tarefas com eficiência e maximizar a produtividade. Além disso, permita que os expedidores executem a otimização sob demanda.

Antes de Iniciar

Configure os atributos de programação e ative a otimização intradiária. Para obter mais informações, consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações e Ativar otimização intradiária.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o mecanismo de otimização de programação para atualizar automaticamente as tarefas de ordem de serviço atribuídas ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. Condições comuns que acionam a execução da otimização intradiária são um agente atrasado, um agente que está doente, 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.

usando descanso remunerado, uma tarefa que está sendo cancelada ou uma nova tarefa de alta prioridade que está sendo adicionada.

Você também pode permitir que os expedidores acionem manualmente a otimização para ser executada a partir de Espaço do expedidor quando a configuração de otimização sob demanda intradiária estiver habilitada e uma política aplicável sob demanda tiver sido adicionada ao atributo de programação. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome para a configuração.
4. Defina a configuração do atributo de programação **padrão no campo Configuração** do atributo de programação padrão.
   Para permitir que os expedidores executem a otimização sob demanda no Espaço do expedidor, selecione um atributo de programação que tenha uma política aplicável sob demanda adicionada à configuração.
5. Na guia **Programação**, selecione um fluxo para acionar a configuração intradiária e uma janela de processamento padrão.
6. Na guia **Qualificadores**, adicione seus grupos ou territórios.
7. **Opcional:** Permita que os expedidores executem a otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor definindo **Habilitar otimização sob demanda** como verdadeiro.
8. Selecione **Enviar**.
9. **Opcional:** Crie uma substituição de atributo para um intervalo de tempo específico para substituir o atributo de programação padrão ou a janela de processamento da configuração intradiária relacionada para um grupo ou território específico.
   a. Selecione a guia **Substituições de atributo**
   b. Selecione **Novo**.
   c. Insira as datas aplicáveis nos campos Aplica-se a **partir de** e **Aplica-se a**.
   d. Escolha uma configuração de atributo de programação e uma janela de processamento.
   e. Selecione **Enviar**.

Exemplo - Otimização de programação

Este exemplo mostra três maneiras diferentes de os administradores configurarem o mecanismo de otimização para programar tarefas.

Os administradores podem configurar a Otimização de programação para ser executada durante a noite em lotes para programar um número maior de tarefas ou ao longo do dia em intervalos selecionados com base em eventos. Os administradores também podem permitir que os expedidores iniciem a otimização de programação no espaço do expedidor, configurando a otimização sob demanda.

Neste exemplo, a organização está garantindo que os agentes concluam o máximo de tarefas possíveis durante o turno sem gastar muito tempo no deslocamento entre as tarefas. Uma política está configurada para maximizar as atribuições e minimizar o tempo de viagem. A otimização sob demanda está habilitada para os expedidores atribuídos a este grupo de agentes.

Tradução automática

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

Configurações principais do administrador para otimização de programação

Propriedades da otimização da programação

Campo	valor
Tipo de qualificador para otimização de programação	Grupo de atribuição
Número de segundos usados para resolução de programação de tarefa	1
Número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada de provedor de mapa	300

Políticas

Campo	Valor
Nome	Máximo de atribuições
Ativo	verdadeiro
Restrições	Valores padrão
Objetivos gerais	Maximizar o tempo de viagem (peso 1) Maximizar atribuições de tarefa (peso 1) Maximizar atribuições para turnos anteriores (peso 1)

Atributos de programação

Campo	Valor
Nome	Configuração da costa oeste
Ativo	Verdadeiro
Provedor de estimativa de viagem	Beans.ai
Política padrão	Máximo de atribuições
Configuração de estimativa linear	Litoral oeste
Tarefas	O estado é um destes: Expedição pendente ou Programado
Política aplicável sob demanda	Expedidor da Costa Oeste

Configurações de otimização em lote

Lote

Campo	Valor
Nome	Litoral oeste semanalmente
Data de início da programação	01/12/2023

Tradução automática

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

Lote

Campo	Valor
Frequência de execução	A cada 7 dias
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00

Escopo

Campo	Valor
Nome	Costa Oeste - Próximos 7 dias
Ativo	Verdadeiro
Configuração do atributo de programação	Configuração da Costa Oeste
Classificação	1
Compensação do horizonte de atribuição	00
Intervalo do horizonte de atribuição	Dias 7
Lote de otimização	Litoral oeste semanalmente
Data de início	01/12/2023
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00
Grupo de atribuição	Norte de San Diego

Nota:
Selecione programar agora quando o formulário estiver completo

Configurações da otimização intradiária

Configurações intradiárias

Campo	Valor
Nome	Litoral oeste
Ativo	Verdadeiro
Configuração do atributo de programação padrão	Configuração da Costa Oeste
Padrão	Falso
Fluxo	Programar trabalhos intradiários (padrão)
Janela de processamento padrão	Dia de trabalho das 9h às 17h
Grupo de atribuição	San Diego South - Habilitar sob demanda = verdadeiro San Diego North - Habilitar sob demanda = verdadeiro

Tradução automática

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

Configurações da otimização sob demanda

Valores sob demanda na configuração de atributos de programação

Campo	valor
Política aplicável sob demanda	Expedidor da Costa Oeste

Valores sob demanda em configurações intradiárias

Campo	valor
Grupo de atribuição	San Diego South - Habilitar sob demanda = verdadeiro San Diego North - Habilitar sob demanda = verdadeiro

Configuração do Agendamento dinâmico

Configure o agendamento dinâmico para permitir que os expedidores atribuam, alterem ou cancelem tarefas de trabalho com facilidade. Otimize as atribuições de tarefa de ordem de serviço e simplifique as operações de serviço de campo configurando o agendamento dinâmico de acordo com os requisitos da sua organização.

Critérios para tarefas de ordem de serviço de Agendamento dinâmico:

- Geolocalização: encontra os agentes disponíveis com base na localização.
- Habilidades: considera as habilidades dos agentes para adequação da tarefa.
- Disponibilidade: considera a programação e os fusos horários existentes.
- Peças: leva em conta o inventário dos agentes.
- Janelas de tarefas: tentativas de programação nas janelas configuradas; não fazer isso resultará em falha na atribuição automática.
- Dependências da tarefa: considera as dependências ascendentes.

As opções de configuração avançadas do agendamento dinâmico incluem a atribuição do mesmo agente para todas as tarefas, atribuição de prioridade para ordens de serviço críticas de alta prioridade, preferências do cliente para técnicos ou exclusões, proximidade e muito mais.

A tabela a seguir fornece uma visão geral do processo de configuração do agendamento dinâmico e orienta você nas etapas essenciais e na configuração eficaz.

Processo de configuração

Etapa	Descrição
1. Ativar agendamento dinâmico	Ative o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) para habilitar a funcionalidade de agendamento dinâmico em seu sistema.
2. Entenda o mecanismo do processo de Agendamento dinâmico	O Agendamento dinâmico otimiza e atribui pedidos de trabalho a agentes de serviço de campo em 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.

Processo de configuração

Etapa	Descrição
	real. Isso envolve o monitoramento contínuo do status das tarefas e dos agentes disponíveis e a tomada de decisões inteligentes para garantir que as tarefas sejam atribuídas ao agente mais apropriado no momento mais apropriado.
3. Identifique as funções necessárias para o Agendamento dinâmico.	Gerencie o processo de agendamento dinâmico com administradores, expedidores e agentes de serviço de campo.
4. Configurar Agendamento dinâmico como mecanismo de programação	Selecione o agendamento dinâmico como o método de atribuição de tarefa preferencial. Isso garante que as tarefas sejam atribuídas automaticamente aos agentes de campo com base em critérios predefinidos e regras de otimização.
5. Analise as propriedades e os componentes do sistema para Agendamento dinâmico	Revise as propriedades e outros componentes instalados relacionados ao agendamento dinâmico. Personalize as configurações para alinhá-las aos requisitos e processos de negócios específicos da sua organização.
6. Critérios de correspondência para atribuir tarefas	Defina critérios de seleção, como habilidades do agente e proximidade, para corresponder as tarefas aos agentes mais adequados. O agendamento dinâmico garante que as tarefas sejam alocadas a agentes com a experiência certa que estão por perto. Isso otimiza a utilização do agente e garante que as atribuições sejam feitas pelos indivíduos mais qualificados.
7. Criar um filtro de tarefa	Defina critérios para selecionar tarefas qualificadas para agendamento dinâmico. Fatores como tipos de tarefa, prioridades e atributos determinam a qualificação da tarefa. Os filtros de tarefa ajudam a focar em tarefas específicas para uma programação eficiente.
8. Criar uma regra de ordenação de tarefas	Crie regras para determinar a ordem das atribuições de tarefa do conjunto de tarefas selecionado. Por exemplo, designe tarefas de Prioridade 1 como a prioridade máxima, garantindo atenção rápida ao trabalho crítico. Essas regras aprimoram as atribuições de tarefa, alinhando-as às prioridades organizacionais.
9. Definir regras de não atribuição de tarefa para flexibilidade	Crie regras de não atribuição para tornar as atribuições de tarefa mais flexíveis. Isso garante que o serviço permaneça ininterrupto ao cancelar ou reatribuir tarefas. Isso garante que todas as tarefas sejam realizadas, mesmo se alguém estiver ausente. Por exemplo, se surgir uma tarefa mais importante, você poderá cancelar a atribuição de tarefas menos críticas para abrir espaço para ela. Isso otimiza o uso de recursos e garante que as tarefas de alta prioridade recebam a atenção de que precisam

Tradução automática

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

Processo de configuração

Etapa	Descrição
10. Validar a configuração de agendamento dinâmico	Depois de criar ou modificar uma configuração de agendamento dinâmico, valide a configuração para identificar possíveis problemas ou configurações incorretas que podem afetar o desempenho do agendamento dinâmico.

Tópicos relacionados

Ativar agendamento dinâmico

Ativar agendamento dinâmico

Ative o recurso de agendamento dinâmico ativando o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Gestão de serviços de campo ativa o plug-in de Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) e adiciona o seguinte módulo ao menu Serviço de campo no navegador de aplicações: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

As tabelas a seguir são instaladas com o agendamento dinâmico:

Tabelas instaladas com Agendamento dinâmico

Tabela	Descrição
Restrição [scheduling_constraint]	Armazena as restrições de não atribuição do recurso de agendamento dinâmico.
Configuração de agendamento dinâmico [dynamic_scheduling_config]	Armazena as configurações do recurso de programação dinâmica. As configurações incluem a tabela de tarefas selecionada, filtros de tarefa, regras de ordenação de tarefas e restrições de desatribuição de tarefa.
Filtro de Tarefa [dynamic_schedule_task_filter]	Armazena os filtros de tarefa para uma configuração de agendamento dinâmico. Os filtros identificam uma lista de tarefas a serem atribuídas usando o agendamento dinâmico.
Regra de Ordenação de Tarefa [task_ordering_rule]	Armazena as regras de ordenação de tarefas para uma configuração de agendamento dinâmico. As regras de ordenação priorizam a lista de tarefas identificadas pelos filtros de tarefa.
Restrição de Não atribuição [unassignment_rule]	Armazena as restrições de não atribuição de tarefa para uma configuração de programação dinâmica. As restrições impedem a atribuição de uma tarefa, mesmo que ela seja de menor importância com base nas regras de ordenação da tarefa.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Aprendizagem – Mecanismo do processo de agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico simplifica a alocação de ordens de serviço e tarefas para agentes de serviço de campo em tempo real. Esse processo intrincado garante que cada tarefa seja correspondida com o agente mais apropriado no momento mais adequado, considerando cuidadosamente uma série de variáveis, incluindo disponibilidade do agente, local, habilidades e carga de trabalho.

A seguir estão as principais etapas envolvidas no processo de agendamento dinâmico:

Identificação da Tarefa

O processo começa identificando a lista de tarefas pendentes aguardando expedição. Essas tarefas podem ser de solicitações do cliente, acordos de serviço ou programações de manutenção. Os principais atributos da tarefa, como dependências, acordos de nível de serviço e preferências do cliente, são essenciais para determinar o tempo ideal para a conclusão da tarefa.

Nota:
As tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas na programação são excluídas do processo de agendamento dinâmico.

Iniciar o processo de programação

O agendamento dinâmico pode ser acionado manualmente por um expedidor ou automaticamente pelo sistema.

1. O acionamento manual ocorre quando um expedidor seleciona várias tarefas na fila de expedição e usa a opção Atribuição automática. O agendamento dinâmico é executado para o conjunto selecionado de tarefas e as recomendações do agente para cada tarefa são apresentadas para confirmação do expedidor.

   Nota:
   Para definir o número máximo de tarefas que podem ser selecionadas ao executar o agendamento dinâmico manualmente, edite a propriedade do sistema "com.snc.dynamic.scheduling.maxtasks". É recomendável não usar mais de 50 tarefas por vez.

2. O acionamento automático pode acontecer imediatamente quando as condições do filtro são atendidas ou em intervalos regulares, conforme definido por um administrador do sistema.
3. Os grupos são identificados e otimizados. O sistema verifica se a atribuição automática está habilitada ou desabilitada. Se a atribuição automática estiver

Tradução automática

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

desabilitada, o agendamento dinâmico será executado e as opções serão retornadas ao expedidor para confirmação. Se a atribuição automática e a atribuição imediata estiverem habilitadas, o agendamento dinâmico será executado imediatamente e as tarefas serão atribuídas. Se a atribuição automática estiver habilitada, mas a atribuição imediata estiver desabilitada, as tarefas serão adicionadas a um lote de trabalho programado e as tarefas serão atribuídas no intervalo especificado.

Atribuições de tarefa do agente

Depois de ativado, o sistema identifica possíveis grupos de trabalho capazes de executar as tarefas. Em seguida, ele otimiza de forma inteligente a atribuição de tarefas aos agentes com base em fatores como disponibilidade, localização, habilidades e carga de trabalho do agente. O objetivo é emparelhar cada tarefa com o agente mais adequado.

Recomendações de agente

O sistema gera recomendações de agente para cada tarefa, considerando atributos como habilidades do agente, local e disponibilidade. Essas sugestões são derivadas de um algoritmo de otimização projetado para corresponder tarefas aos agentes mais adequados. As recomendações são apresentadas ao expedidor para confirmação. O expedidor revisa essas recomendações e pode levar em consideração considerações adicionais antes de finalizar as atribuições. Esta etapa garante que as tarefas sejam atribuídas aos agentes mais adequados, otimizando a eficiência geral do processo de agendamento dinâmico.

Confirmação do expedidor

O expedidor confirma as atribuições de tarefa com base nas recomendações. Se a atribuição automática estiver desabilitada, a saída do processo de agendamento dinâmico geralmente será apresentada ao expedidor para confirmação e aprovação antes que as tarefas sejam atribuídas. O expedidor pode considerar fatores adicionais, específicos aos requisitos da tarefa, urgência ou preferências do cliente, antes de confirmar as atribuições.

Horas de início e atualizações da tarefa

Esta fase envolve a programação dos horários de início das tarefas com base em sua urgência, dependências e outros critérios relevantes. Conforme as tarefas progridem, o sistema atualiza continuamente os status da tarefa, a disponibilidade do agente e as mudanças de dados em tempo real.

Cancelamento e reatribuição

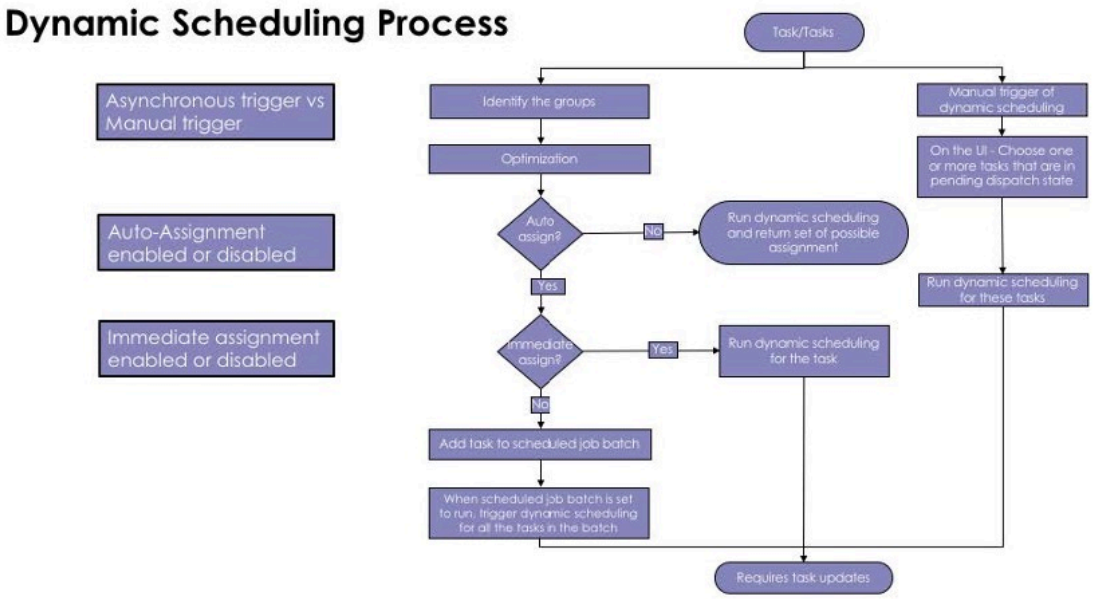
Em situações em que há mudanças na disponibilidade do agente ou nas prioridades da tarefa, o sistema tem a capacidade de cancelar ou reatribuir tarefas para garantir a alocação eficiente de recursos. Isso se torna especialmente relevante durante a folga de um agente ou quando tarefas de prioridade mais alta precisam de atenção.

Tradução automática

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

A seguir está o diagrama de fluxo do processo do Agendamento



dinâmico.

Tópicos relacionados

Funções e personas necessárias para Agendamento dinâmico

Funções e personas necessárias para Agendamento dinâmico

Principais responsabilidades dos indivíduos envolvidos na otimização de atribuições de tarefa e gestão de recursos.

As personas e funções a seguir podem implementar e controlar o acesso ao agendamento dinâmico, gerenciar recursos e concluir tarefas de pedido de trabalho.

Função	Responsabilidade
Administradores de serviço de campo [wm_admin]	Os administradores de serviço de campo têm a tarefa de configurar e supervisionar o processo de agendamento dinâmico para alinhá-lo aos requisitos específicos da organização. Cria filtros de tarefa e regras de ordenação, que definem como e quando as tarefas são atribuídas e não atribuídas.
Expedidores [wm_dispatcher]	Os expedidores assumem a responsabilidade de atribuir tarefas manualmente, especialmente quando há uma necessidade de acomodar tarefas de prioridade mais alta conforme elas surgem. Os expedidores também podem utilizar o agendamento dinâmico para aprimorar as atribuições de tarefa, selecionando várias tarefas e aproveitando seus recursos para otimizar essas atribuições.
Agentes de campo [wm_agent]	Os agentes de serviço de campo, geralmente chamados de técnicos, são os indivíduos no local que executam o trabalho nos locais de tarefa e relatam seu status. Eles são uma parte essencial do processo de agendamento dinâmico, pois executam 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.

Função	Responsabilidade
	atribuídas e fornecem atualizações em tempo real sobre o andamento da tarefa.

Tópicos relacionados

Configurar Agendamento dinâmico como mecanismo de programação

Configurar Agendamento dinâmico como mecanismo de programação

Selecione o agendamento dinâmico para programar e expedir automaticamente as tarefas de pedido de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique na guia **Atribuição**.
3. No campo **Método de atribuição para tarefas**, selecione **usando agendamento dinâmico**.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

As tarefas são atribuídas automaticamente com base na configuração de agendamento dinâmico.

O que Fazer Depois

Revise as propriedades e os componentes do sistema instalados com o Agendamento dinâmico. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema de agendamento dinâmico.

Propriedades do sistema de agendamento dinâmico

Configure propriedades para personalizar o comportamento e a funcionalidade do processo de agendamento dinâmico de acordo com as necessidades da sua organização.

As propriedades a seguir permitem que você controle aspectos como a frequência de programação, atribuição automática, cálculos de tempo de viagem e iterações de otimização. Ajustar essas propriedades ajuda a otimizar as atribuições de tarefa, melhorar a eficiência e alinhar o processo de agendamento dinâmico com seus requisitos específicos.

Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**.

Propriedades do sistema para Agendamento dinâmico

Rótulo de propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Permitir que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente	work.management.allow. reserva dupla.programação dinâmica	Permite que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente, mesmo quando o agendamento dinâmico estiver habilitado. • 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 para Agendamento dinâmico

Rótulo de propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Propriedade para ignorar o cálculo do tempo de viagem dos agentes para o local da tarefa baseado na programação	com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDatingScheduling	Atribui tarefas de ordem de serviço automaticamente sem considerar o tempo de viagem dos agentes. A opção **Ignorar viagem** aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço, permitindo que o agendamento dinâmico atribua tarefas aos agentes com classificação mais alta, independentemente do tempo de viagem. Configure os seguintes parâmetros relacionados ao agendamento dinâmico quando **Ignorar viagem** estiver habilitado: **Nota:** • A reserva dupla deve ser habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente. • Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes. As horas de acesso são ativadas usando o plug-in Field Service Access Hours Management (com.snc.fsm_access_hours). • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Otimizar a classificação do tempo de viagem do bloco de trabalho	work.management.travel.calculation.agendamento_dinâmico	Otimize a classificação do tempo de viagem do bloco de trabalho. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Incluir todas as viagens
Método de cálculo de viagem	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância

Tradução automática

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

Propriedades do sistema para Agendamento dinâmico

Rótulo de propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico.
Método de cálculo de distância	work.management.istance.calculation.dynamic_scheduling	Calcula o tempo de viagem estimado do agente e a distância até o local da tarefa com base na API do Google Maps, Beans.AI ou linha reta. Se a propriedade de geolocalização **Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** estiver habilitada, você poderá selecionar **a API do Google Maps** ou **estimativas lineares** nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância. Se a **opção Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não estiver habilitada, o sistema usará o valor no campo **Duração estimada da viagem** na tarefa de pedido de trabalho para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: use estimativa linear.
Mostrar logs de recomendação de agente avançada para o usuário	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Exibe agentes qualificados recomendados para os expedidores ao programar as tarefas usando o agendamento dinâmico. Tipo: verdadeiro/falso Valor padrão: falso
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Define a duração mínima do trabalho a ser reservada para a primeira programação de trabalho da tarefa (em minutos). Tipo: inteiro Valor padrão: 60
	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes de executar o agendamento dinâmico.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema para Agendamento dinâmico

Rótulo de propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
	work.management.enable.optimizando.travel	Permite que o agendamento dinâmico atribua tarefas de ordem de serviço ao agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
	work.management.travel.time.threshold.minutos	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

O agendamento dinâmico usa os valores do campo Data de **início** da **janela e Data de término** da janela na tarefa de ordem de serviço para programar tarefas. Além disso, as propriedades do sistema, as regras de negócios e os client scripts são considerados durante a instalação e a configuração.

- Se as datas de início e término da janela estiverem presentes nas tarefas de ordem de serviço, o agendamento dinâmico usará essas datas.
- Se a tarefa tiver uma data de início de janela, mas a data tiver passado, o agendamento dinâmico usará a data e a hora atuais para esse valor.
- Se a tarefa tiver uma data de início de janela, mas nenhuma data de término de janela, o agendamento dinâmico usará a propriedade com.snc.wm.wo.task_window_day para determinar esse valor.
- Se a tarefa não tiver data de início da janela, mas tiver uma data de término da janela, o agendamento dinâmico usará a hora atual para este valor.
- Se a tarefa não tiver um início de janela nem uma data de término de janela, o agendamento dinâmico usará a hora e a data atuais para o início da janela e a propriedade com.snc.wm.wo.task_window_day para o término da janela.
- Se uma tarefa for criada, a data de término da janela será preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócios Preencher fim da janela com base no ANS para as tabelas SLA de tarefa [task_sla] e Tarefa de ordem de serviço [wm_task] e o client script Calcular fim da janela devem ser definidos como verdadeiro.
- Se uma tarefa for criada e a janela fixa estiver habilitada, as regras de negócios e os scripts do cliente não serão executados e a hora de término da janela não será

Tradução automática

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

atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um SLA associado à ordem de serviço, a hora de término da janela será preenchida com base no compromisso e não no SLA.

O campo **Data de início da janela** é atualizado com base na data de entrega da ordem de transferência somente para as ordens de serviço que não são atribuídas. A regra de negócios **Sincronizar tempo de entrega com WOT** deve ser definida como **Verdadeiro**. Para várias ordens de transferência que contêm requisitos de peça obrigatórios, a **data de início da janela** é definida como a hora de entrega mais recente da(s) ordem(ns) de transferência. A data de início da janela é atualizada com base nas ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Nota:
A data de início da janela não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for uma ou mais das seguintes:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O término da janela é preenchido e é anterior à data de entrega.

Tópicos relacionados

Exemplo - Agendamento dinâmico

Configurar Agendamento dinâmico para ordens de serviço e tarefas

Exemplo - Agendamento dinâmico

Explore como o Agendamento dinâmico prioriza o melhor agente para uma tarefa, com foco nos principais critérios de correspondência.

Considere um cenário em que todos os agentes de campo trabalham na mesma região. Como todos os agentes sempre estarão à mesma distância relativa de uma tarefa, a disponibilidade para executar uma tarefa é o critério mais importante, seguido pela correspondência com os requisitos de peças.

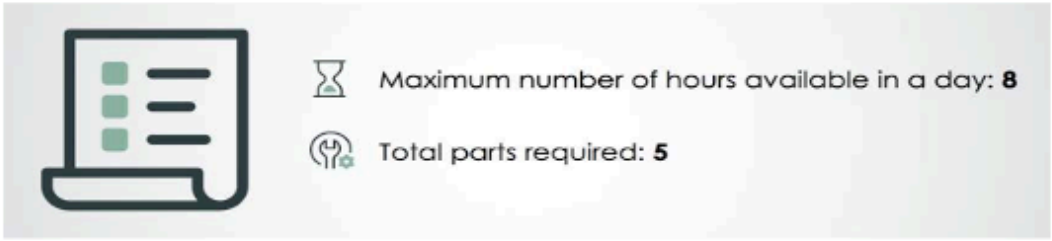
Tradução automática

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

O infográfico a seguir ajuda a entender como o agendamento dinâmico usa ponderação para determinar o melhor agente a ser atribuído a uma

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Tradução automática

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

Considerar a distância da tarefa, além dos critérios de correspondência

Considere como o cálculo mudaria se os agentes de campo não estivessem todos na mesma região pequena. Quando a distância importa, os critérios de correspondência **Distância atual da tarefa** ou **Distância da tarefa** podem ser usados. Esses critérios de distância da tarefa são diferentes dos outros critérios porque quanto mais próximo o agente de campo estiver da tarefa, melhor. Portanto, ao contrário dos outros critérios, um número menor aqui é melhor do que um número maior. O ajuste menos é melhor é necessário para fazer uma comparação verdadeira das pontuações resultantes. Um ajuste é feito subtraindo a pontuação de um (1) para qualquer critério usando o método de classificação Menos é melhor.

Nota:
O cálculo da distância da tarefa ocorre nas inclusões de script **LocationFromTask** e o cálculo **da distância atual da tarefa** ocorre nas inclusões de script **CurrentLocationFromTask**. Este cálculo usa a latitude e a longitude da tarefa e as compara com a latitude e a longitude do agente, conforme expressas em milhas.

Tópicos relacionados

Configurar Agendamento dinâmico para ordens de serviço e tarefas

Configurar Agendamento dinâmico para ordens de serviço e tarefas

O Agendamento dinâmico permite que os administradores personalizem as atribuições de tarefa para atender às necessidades da organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Agendamento dinâmico simplifica as atribuições de tarefa na Gestão de serviços de campo, permitindo que os administradores personalizem as configurações de acordo com os requisitos da organização.

Esta configuração tem como destino a tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] por padrão, mas também pode funcionar com a tabela Ordem de serviço [wm_order]. Um recurso importante é a opção de cancelamento de atribuição, que permite ao sistema reatribuir tarefas com base em sua importância. Isso está habilitado por padrão, mas pode ser desabilitado se necessário.

Como parte da configuração, crie filtros de tarefa para identificar listas específicas de tarefas, crie regras de ordenação de tarefas e defina quaisquer restrições de não atribuição de tarefa.

Nota:

- Agendamento dinâmico pode ter somente uma configuração para cada tabela de tarefas.
- Para usar o agendamento dinâmico, selecione este método de atribuição de tarefa na tela Configuração do serviço de campo.
- Se você desabilitar a caixa de seleção de Não atribuição, a lista relacionada Restrições de Não atribuição será removida do formulário.

A **configuração do Dynamic Scheduling para ordem** de serviço é fornecida com o plug-in Dynamic Scheduling. Modifique esta configuração para atender às suas necessidades ou use-a como exemplo para criar sua própria 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. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
   O formulário Configuração de programação dinâmica para ordem de serviço é exibido.
2. Selecione uma tabela no campo **Tabela de tarefas**.
   Por padrão, essa configuração usa a tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Para a Gestão de serviços de campo, você também pode selecionar a tabela Ordem de serviço [wm_order].

   Nota:
   Agendamento dinâmico pode ter somente uma configuração para cada tabela de tarefas.

3. **Opcional:** Personalize a opção **de não atribuição**.
   - Decida se deseja habilitar ou desabilitar a opção de não atribuição.
   - Quando habilitado, o agendamento dinâmico pode cancelar a atribuição de tarefas para priorizar atribuições mais importantes com base nas regras de ordenação de tarefas.
   - Desabilitar a opção remove a lista relacionada Restrições de não atribuição do formulário.
4. Configure o tempo de viagem estimado e a distância até o local da tarefa usando as propriedades do sistema.
   - Determine como calcular o tempo de viagem estimado e a distância dos agentes.
   - Escolha entre usar a API do Google Maps ou estimativas lineares. Para obter mais informações, consulte as propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.
   - Se a API do Google Maps for selecionada, certifique-se de que a propriedade de geolocalização apropriada esteja habilitada.

   Nota:
   Para calcular o tempo estimado que leva para um agente chegar ao local da tarefa,considere o seguinte:
   - Se a propriedade de geolocalização **Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** estiver habilitada, você poderá selecionar a API do Google Maps ou estimativas lineares nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.
   - Se a **opção Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não estiver habilitada, o sistema usará o valor no campo Duração estimada da viagem na tarefa de pedido de trabalho para determinar a atribuição de tarefa para o agente.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar um filtro de tarefa

Criar uma regra de ordenação de tarefas

Criar uma restrição de não atribuição de tarefa

Validar a configuração de agendamento dinâmico

Criar um filtro de tarefa

Os filtros de tarefa permitem definir critérios específicos para avaliar e identificar agentes adequados para cada tarefa. Você também pode habilitar ou desabilitar a atribuição automática e escolher a frequência das 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os filtros de tarefa podem ser configurados para segmentar tarefas com base em atributos como requisitos de habilidade, localização geográfica e prioridade. Isso ajuda a restringir as tarefas mais adequadas para cada agente de campo, garantindo uma alocação de tarefas eficiente.

Por padrão, o plug-in Agendamento dinâmico fornece quatro filtros de tarefa pré-configurados para a tabela de tarefas de ordem de serviço. Você pode modificar esses filtros ou adicionar novos filtros para refinar ainda mais a lista de tarefas.

1. Tarefas de compromisso
2. Tarefas de manutenção planejada
3. Atribuição: atribuir tarefa de ordem de serviço de expedição pendente
4. Reatribuição: reatribuir tarefa não atribuída

Filtro de todas as tarefas de ordem de serviço: o plug-in de Agendamento dinâmico inclui um filtro "Todas as tarefas de ordem de serviço" que identifica todas as tarefas de ordem de serviço ativas. Este filtro serve como ponto de partida para atribuições de tarefa.

Métodos de classificação: são fornecidos dois métodos de classificação. Para vários técnicos, o agendamento dinâmico calculará uma pontuação para cada técnico e empilhará a classificação de cada técnico para determinar o melhor agente de campo para roteamento, com base na configuração do agendamento dinâmico. Uma classificação de pilha é uma classificação de técnicos, da pontuação mais alta para a pontuação mais baixa, para determinar quem é o mais adequado para essa tarefa.

- Quanto mais, melhor: um valor maior é o preferencial. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
- Menos é melhor: um valor menor é o preferencial. Por exemplo, menos casos (ou tarefas) atribuídos são melhores para determinar a classificação do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Filtros de tarefa**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Filtro de tarefa, conforme necessário.

Formulário Filtro de tarefa

Campo	Descrição
Nome	O nome do filtro de tarefa.
Ativo	Selecione para marcar o filtro como ativo.
Ordem de execução	Define a prioridade dos filtros de tarefa. O filtro com a ordem de execução mais baixa é o primeiro a ser aplicado, criando a lista de tarefas inicial. Filtros com valores mais altos são aplicados em seguida, refinando ainda mais a lista de tarefas. Por exemplo, os filtros para tarefas de manutenção têm uma ordem inferior aos filtros para tarefas de expedição ou compromisso pendentes.
Tabela	Selecione a tabela de tarefas para esta configuração de programação dinâmica.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condições	Defina condições que identificam a lista específica de tarefas.
Tipo de recurso	Escolha a categoria do recurso. Essa associação é usada para filtrar as tarefas de ordem de serviço com base no tipo de recurso, como usuários individuais ou equipes. Para selecionar um usuário individual, selecione Usuário [sys_user]. Para selecionar uma equipe, selecione Equipe [wm_crew].
Atribuição automática	Selecione para atribuir tarefas automaticamente usando este filtro. Habilitar a Atribuição automática exibe o campo Frequência de atribuição automática.
Frequência de atribuição automática	Selecione para definir a frequência com que as tarefas são atribuídas. O agendamento dinâmico pode atribuir tarefas automaticamente no momento em que estiverem prontas ou fazê-lo em intervalos especificados. Você também pode acionar manualmente o agendamento dinâmico. As opções de frequência são: ○ Imediato: as tarefas são atribuídas assim que estiverem prontas para isso. ○ Intervalo: tarefas que estão prontas para serem atribuídas são selecionadas no intervalo definido e atribuídas Selecionar **Intervalo** exibe o campo **Intervalo de atribuição automática**.
Intervalo de atribuição automática	Defina o intervalo, em minutos, para selecionar tarefas para atribuição automática. O filtro de tarefa com um valor de Ordem de execução mais alto deve ter um intervalo maior do que um filtro de tarefa com um valor de Ordem de execução mais baixo.

4. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, selecione os critérios na lista de critérios de correspondência para avaliar e identificar agentes adequados para cada tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir tarefas .
5. **Opcional:** Ajuste o **peso** dos critérios selecionados.

   Nota:
   Por padrão, cada critério de correspondência tem um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes ou atribuir um peso menor aos critérios que são menos importantes.

6. **Opcional:** Selecione um **Método de classificação** para os critérios selecionados.
   - Quanto mais, melhor: este método prefere um valor maior para o critério. Por exemplo, ao determinar a classificação do agente, mais disponibilidade seria considerada melhor.
   - Menos é melhor: um valor menor é o preferencial. Por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

O filtro de tarefa está pronto para uso no processo de agendamento dinâmico, ajudando a otimizar as atribuições de tarefa com base em seus critérios e preferências definidos.

O agendamento dinâmico adiciona os valores dos critérios de correspondência e seus respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente usando a fórmula a seguir.

(classificação Criteria_1 x peso do Criteria_1) / peso total do critério + (classificação Criteria_2 x peso Criteria_2) / peso total do critério + (classificação Criteria_3 x peso Criteria_3) / total do peso do critério = classificação/pontuação 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 que Fazer Depois

Criar uma regra de ordenação de tarefas

Agendamento dinâmico com tipos de atribuição

Saiba como o Agendamento dinâmico se comporta quando combinado com as configurações de Atribuição automática e Atribuição imediata, explorando diferentes configurações e os resultados resultantes.

Agendamento dinâmico com atribuição automática e atribuição imediata

A tabela a seguir ajuda a entender o processo de Agendamento dinâmico quando habilitado na configuração.

Programação dinâmica	Atribuição automática	Atribuição imediata	Resultado
Habilitado	Habilitado	Habilitado	O Agendamento dinâmico é executado imediatamente e as solicitações de ordem de serviço são atribuídas aos agentes de campo automaticamente
Habilitado	Habilitado	Desativado	A programação dinâmica é executada e as tarefas de ordem de serviço são adicionadas a um lote de trabalho programado, e as tarefas são atribuídas aos agentes no intervalo especificado.
Habilitado	Desativado	Desativado	O expedidor invoca o Agendamento dinâmico para atribuir solicitações de ordem de serviço aos agentes. As tarefas são devolvidas ao expedidor para confirmação

Tradução automática

Critérios de correspondência para atribuir tarefas

O Agendamento dinâmico usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

O critério de correspondência é usado por outras aplicações da ServiceNow. Por exemplo, o critério de correspondência "Casos atribuídos" se aplica à tabela Caso [sn_customerservice_case] e é usado pelo Customer Service Management (CSM). Qualquer critério pode ser copiado, renomeado e configurado para uso em outras tabelas, como a tabela de tarefas de ordem de serviço. Certifique-se de testar todas as mudanças de configuração completamente. Existem três tipos de critérios de correspondência:

- Correspondência simples: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- 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

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

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.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Agentes com a maioria das peças	Identifique agentes com o maior número de peças necessárias usando o agendamento dinâmico.	Com script	Tarefa
Casos Atribuídos	Calcula a carga de trabalho com base em todos os casos atribuídos (todas as prioridades P1, P2, P3 etc.). A classificação geral do agente diminui com mais casos atribuídos. Quanto mais casos atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.	Agregado	sn_customerservice_case
Disponibilidade Hoje	Determina a disponibilidade com base na programação, no fuso horário de sobreposição e na hora atual. A disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e na folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.	Com script	Tarefa
Atribuição consistente para tarefas de SM	Atribui tarefas de ordem de serviço com a mesma ordem de serviço primária ao mesmo agente. Garante a consistência da atribuição em todos os agentes correspondentes.	Com script	sm_task
Distância atual da tarefa	Considera a distância dos agentes do local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da Tarefa	Avalia a distância do agente do local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da tarefa com exclusão de raio	Classifica os agentes com base no local mais	Com script	Tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	próximo para executar o trabalho, excluindo aqueles fora do raio definido.		
Filtrar agentes fora do turno	Exclui agentes que não estão disponíveis com base na programação ou com eventos de folga.	Com script	wm_task
Ignorar Técnico Excluído	Impede a atribuição automática de técnicos excluídos a tarefas de pedido de trabalho associadas a contas específicas. Os técnicos excluídos não serão atribuídos se a tarefa de ordem de serviço estiver associada a uma Conta da qual o técnico foi excluído.	Com script	wm_task
Ignorar Técnico Rejeitado	Evita a reatribuição de tarefas a técnicos que rejeitaram recentemente a mesma tarefa. A propriedade do sistema work.management.rejected.technician.duration determina o período a partir do qual um técnico rejeitou uma tarefa até quando essa tarefa pode ser reatribuída automaticamente ao mesmo técnico.	Com script	wm_task
Último Atribuído	Prioriza os agentes com base no trabalho atribuído mais recentemente para equilibrar a carga de trabalho. Para equilibrar o trabalho atribuído, priorize o agente com base no último trabalho atribuído.	Com script	tarefa
Peças obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico	Atribuir somente os agentes com as peças obrigatórias. Classifica os agentes com base na disponibilidade de peças obrigatórias para o trabalho.	Com script	tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base na disponibilidade de habilidades obrigatórias e opcionais definidas em Habilidades da tarefa que são necessárias para a tarefa. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente. **Nota:** Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte de habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.	Com script	tarefa
Habilidades Correspondentes	Avalia a disponibilidade com base nas habilidades que correspondem aos requisitos da tarefa. A classificação do agente aumenta com mais habilidades correspondentes.	Com script	tarefa
Nível de lacuna de habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base no número de habilidades e nos níveis de habilidade, usando o método "menos é melhor". Priorize os agentes com o nível de habilidade suficiente em relação aos agentes com excesso de habilidades para a tarefa.	Com script	tarefa

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Priorize os Técnicos Preferenciais	Atribui tarefas com base nos técnicos que têm a preferência para trabalhar em uma conta de cliente.	Com script	wm_task
Exclusão de raio	Classifica os agentes com base no raio definido, excluindo aqueles fora do raio.	Com script	tarefa
Classificar Técnicos Preferenciais	Identifica os técnicos que são mais preferenciais para trabalhar em uma conta de cliente usando o agendamento dinâmico.	Com script	tarefa
Sobreposição de fuso horário	Classifica os agentes com base na sobreposição de fuso horário com o local da tarefa.	Com script	tarefa
Habilidades correspondentes na equipe obrigatórias para Agendamento dinâmico **Nota:** Precisa do plug-in Crew Operations Serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para ser ativado.	Corresponda as habilidades obrigatórias para uma tarefa de equipe a equipes com agentes que tenham essas habilidades.	Com script	wm_equipe
Lacuna de nível de habilidade da equipe para agendamento dinâmico **Nota:** Precisa do plug-in Crew Operations Serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para ser ativado.	Corresponda os níveis de habilidade obrigatórios para uma tarefa de equipe a equipes com agentes que têm habilidades no nível necessário.	Com script	wm_equipe
Habilidades correspondentes na equipe	Combine as equipes com as habilidades listadas na tarefa de ordem de	Com script	wm_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.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critérios	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Nota: Precisa do plug-in Crew Operations Serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para ser ativado.	serviço e atribua a tarefa a essa equipe.		
Habilidades da equipe correspondentes aos requisitos de recursos da tarefa **Nota:** Precisa do plug-in Crew Operations Serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para ser ativado.	Combine as equipes com as habilidades listadas nos requisitos de recursos e atribua a tarefa com esses requisitos de recursos a essa equipe.	Com script	wm_equipe
Distância da equipe da tarefa **Nota:** Precisa do plug-in Crew Operations Serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para ser ativado.	Avalia a distância da equipe do local da tarefa.	Com script	wm_equipe

Como parte da seleção dos critérios de correspondência, 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 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.

Tradução automática

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

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Menos é melhor: por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

Ponderação

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 que são mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O Agendamento dinâmico adiciona os valores dos critérios de correspondência e seus respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Casos atribuídos: 2

Cálculos:

Tradução automática

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

Criar uma regra de ordenação de tarefas

Crie uma regra de ordenação de tarefas para o agendamento dinâmico para priorizar tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O agendamento dinâmico usa regras de ordenação de tarefas para determinar a ordem das tarefas. As Regras de ordenação de tarefas regem a sequência na qual as tarefas aparecem na fila de um expedidor ou agente. As regras podem ser definidas com base em parâmetros como prazo, prioridade ou duração estimada do trabalho. Isso ajuda a lidar com as tarefas mais urgentes primeiro e se alinha melhor aos objetivos de negócios. Você pode criar várias regras para definir como as tarefas são solicitadas. As regras são avaliadas com base nos valores no campo Ordem de execução.

Como funcionam as regras de ordenação de tarefas:

- A regra com o valor mais baixo determina a ordem da tarefa inicial. Por exemplo, você pode criar uma regra para classificar tarefas com base em sua Prioridade (P1, P2, P3 etc.).
- A regra com o próximo valor mais baixo determina a ordem em um subconjunto de tarefas. Por exemplo, você pode classificar todas as tarefas P1 pelo prazo do ANS.
- As regras são avaliadas na ordem de execução, passando para a próxima regra somente quando os valores da tarefa são iguais.

Dependências de tarefa: as dependências de tarefa podem substituir as regras de ordenação de tarefas.

- Se uma tarefa tiver tarefas descendentes, ela não poderá ser desatribuída.
- Se uma tarefa ascendente for reatribuída e uma tarefa descendente for atribuída, a tarefa ascendente será programada antes do início da tarefa descendente.
- Se uma tarefa ascendente não estiver atribuída, a tarefa descendente permanecerá não atribuída.

Tradução automática

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

- Se uma tarefa ascendente for atribuída, a tarefa descendente aguardará até que a tarefa ascendente seja concluída.
- Se uma tarefa ascendente tiver uma prioridade mais baixa, a tarefa descendente aguardará até que a tarefa ascendente seja atribuída.

Tipos de regras de ordenação de tarefas

- Regra simples
  - Classifica as tarefas com base em um campo selecionado da tabela de tarefas.
  - Escolha a ordem de classificação crescente ou decrescente.
- Regra avançada
  - Classifica as tarefas com base nas seleções de duas tabelas não relacionadas.
  - Requer um campo de referência para conectar a tabela de tarefas e outra tabela. Por exemplo, você pode classificar tarefas de pedido de trabalho com base em SLAs armazenados na tabela SLA de tarefa.

Regras de ordenação baseadas em prioridade: o agendamento dinâmico fornece duas regras de ordenação baseadas em prioridade.

- Tarefa de ordem de serviço: esta regra usa o campo Prioridade no registro da tarefa de ordem de serviço e a ordem de classificação de A a Z para determinar a ordem das tarefas a serem programadas. Ordem de execução 100.
- Ordem de serviço: esta regra usa o campo Prioridade no registro da ordem de serviço e a ordem de classificação de A a Z para determinar a ordem das tarefas a serem programadas. Ordem de execução 200.

Casos de uso e cenários:

- Saúde: uma regra avançada pode priorizar tarefas de manutenção de equipamentos com base na criticidade dos dispositivos médicos.
- Fabricação: uma regra simples pode priorizar tarefas com base no custo de inatividade por hora do maquinário.
- Varejo: as regras avançadas podem classificar tarefas por dados de fluxo de trabalho da loja, garantindo que os locais de alto tráfego sejam atendidos primeiro.
- Utilitários: regras simples podem priorizar tarefas com base em níveis de emergência, como indisponibilidades de energia que afetam a infraestrutura crítica.

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Regras de ordenação de tarefas**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de ordenação de tarefas, conforme necessário.

Formulário Regra de ordenação de tarefa

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de ordenação da tarefa.
Ordem de execução	Especifique a ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A regra com o valor mais baixo determinará a ordem da tarefa inicial.

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

Campo	Descrição
Config. de agendamento dinâmico	Selecione a configuração de agendamento dinâmico à qual esta regra de pedido se aplica.
Avançado	Selecione se você deseja criar uma regra de ordenação de tarefa avançada. Isso exibirá campos adicionais.
Tabela de Classificação	Selecione a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo Classificação	Escolha o campo com base no qual as tarefas serão classificadas.
Ordem de Classificação	Selecione a ordem de classificação desejada, crescente (a a z) ou decrescente (z a a).
Campo de Tarefa	Especifique o campo no qual as tarefas serão classificadas.
Tabela de tarefas	Para uma regra de ordenação avançada, este campo exibe a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo de Tarefa de Conexão	Selecione o campo que estabelece um relacionamento entre duas tabelas não relacionadas.
Agregar Função	Escolha a função agregada a ser aplicada quando houver várias linhas para uma tarefa. Por exemplo, MIN, MAX, COUNT, SUM.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A regra de ordenação de tarefas é criada e determina a ordem na qual as tarefas são priorizadas para o agendamento dinâmico com base nos critérios especificados.

O que Fazer Depois
Criar uma restrição de não atribuição de tarefa

Criar uma restrição de não atribuição de tarefa

Defina restrições que impedem a atribuição de uma tarefa, mesmo que ela seja de menor importância com base nas regras de ordenação da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Restrições de não atribuição são regras que determinam quando as tarefas podem ou não ser desatribuídas, como o cancelamento da atribuição de tarefas menos importantes para priorizar as mais críticas. Use-os para manter a integridade das listas de tarefas e garantir que as regras de ordenação de tarefas não entrem em conflito com as dependências para operações sem problemas. Isso minimiza as interrupções operacionais e aumenta a satisfação do cliente, reduzindo as mudanças de última hora.

- Várias Restrições de Não Atribuição Pré-configuradas são fornecidas
  - Tarefa com downstream: bloqueia a não atribuição se uma tarefa tiver tarefas dependentes.
  - Bloqueio de programação: a tarefa permanece atribuída independentemente de outras variáveis.

Tradução automática

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

- Peça fornecida: impede o cancelamento da atribuição se as peças necessárias já tiverem sido fornecidas.
- Na rota: a tarefa permanecerá se o técnico já estiver a caminho.
- Precisa de equipe: não é possível cancelar a atribuição se os requisitos específicos de equipe forem atendidos.
- Violação de ANS: bloqueia se o ANS for violado nas próximas 5 horas.
- Tem compromisso: impede o cancelamento da atribuição se houver um compromisso programado.

- Habilitar a opção de cancelamento de atribuição permite que o agendamento dinâmico cancele a atribuição de uma tarefa para concluir a atribuição de uma tarefa mais importante. A opção de cancelamento de atribuição está disponível como uma caixa de seleção no registro de Tarefa de ordem de serviço da configuração do Agendamento dinâmico (Serviço de campo > Administração do Agendamento dinâmico > Configuração).
- A importância da tarefa é determinada pelas regras de ordenação da tarefa.
- Se uma tarefa não atribuída tiver tarefas descendentes, as tarefas descendentes também não serão atribuídas e serão adicionadas à fila.
- As atribuições de tarefa e as dependências são tratadas corretamente, desde que as regras de ordenação não entrem em conflito com as dependências da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na lista relacionada **Restrições de não atribuição**, clique em **Novo**.
3. Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Restrição**.
4. Na lista Restrições, clique em **Novo**.
5. Preencha os campos no formulário de Restrição, conforme necessário.

Formulário de restrição

Campo	Descrição
Nome	O nome da restrição.
Tabela de tarefas	Selecione a tabela de tarefas à qual esta restrição se aplica.
Tipo	Escolha o tipo de restrição. ○ **Simples**: defina uma restrição simples selecionando uma tabela, um campo de tarefa e uma ou mais condições de filtro. ○ **Avançado**: defina uma restrição avançada criando um script.
Tabela de Restrição	Especifique a tabela usada para definir a restrição em uma tarefa.
Campo de Tarefa	Selecione o campo de tarefa ao qual esta restrição se aplica.
Condição de Restrição	Quando esta condição é verdadeira, ela impede a reatribuição ou o cancelamento da atribuição de tarefas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Script de Restrição	Se estiver usando uma restrição avançada, crie um script para definir os detalhes da restrição.

6. Clique em **Enviar**.
   Retorna para o formulário Restrição de não atribuição.
7. Clique em **Enviar**.
   Retorna para o formulário de configuração e adiciona a restrição à lista relacionada **Restrições de não atribuição**.

Resultado
A restrição de não atribuição é criada e adicionada à configuração. Esta restrição impedirá a não atribuição de tarefas com base nas condições especificadas, garantindo que as tarefas não sejam desatribuídas, mesmo que tenham menor importância de acordo com as regras de ordenação de tarefas.

O que Fazer Depois
Validar a configuração de agendamento dinâmico.

Validar a configuração de agendamento dinâmico

Valide uma configuração de agendamento dinâmico e verifique se ela funciona conforme o esperado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Selecione **Validar configuração**.

Resultado
Se a configuração for válida, uma mensagem informativa será exibida na parte superior do formulário Configuração de agendamento dinâmico.

Tópicos relacionados

Uso do agendamento dinâmico

Configurando o agrupamento de tarefas

Agrupe tarefas de ordem de serviço para manter tarefas semelhantes juntas.

Serviço de campo O agrupamento de tarefas permite que os expedidores criem, atribuam e gerenciem pacotes de tarefas de ordem de serviço. Pacotes de tarefas são grupos de tarefas de ordem de serviço. Os pacotes de tarefas funcionam de forma semelhante às tarefas de ordem de serviço e podem ser programados dinamicamente ou roteamento otimizado da mesma forma.

Agrupamento dinâmico de tarefas

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas de ordem de serviço automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento dinâmico de tarefas.

Tradução automática

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

Ativação

Para obter informações sobre como ativar o plug-in Serviço de campo Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle), consulte Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Componentes

Para obter uma lista detalhada de componentes adicionados por Serviço de campo Empacotamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes do pacote de tarefas.

Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas

Ative o plug-in de agrupamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle) para Gestão de serviços de campo com a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A capacidade de agrupar tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor é instalada com Serviço de campo Pacote de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Task Bundling (com.snc.fsm_task_bundle) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Agrupamento dinâmico de tarefas

Você pode criar políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente com Serviço de campo Empacotamento de tarefas.

O agrupamento dinâmico de tarefas permite que os administradores criem políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente de acordo com critérios personalizados.

Para obter informações sobre as políticas e regras instaladas com Serviço de campo Empacotamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes do pacote de tarefas.

Políticas

As políticas determinam quantas tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas por pacote, bem como a duração máxima dos pacotes.

Uma política consiste em várias regras. As políticas têm as seguintes restrições:

Tradução automática

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

- Mínimo de dois registros por pacote.
- Máximo de 200 registros por pacote.
- Não há limite de regras por política.
- As políticas devem ter regras para serem executadas.
- As políticas devem ter qualificadores para serem executadas.

Qualificadores

Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são destinadas para agrupamento. Por padrão, os qualificadores são baseados em grupos de atribuição. Se Serviço de campo Planejamento de território estiver ativo, os qualificadores serão baseados em territórios.

Os qualificadores têm as seguintes restrições:

- Os registros de qualificador podem conter somente o tipo de qualificador por vez.
- Nenhum qualificador duplicado habilitado por política.

Regras

As regras especificam os parâmetros para os quais as tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas.

Uma regra só pode ser atribuída a uma única política. As regras se aplicam somente se as tarefas atenderem às seguintes condições:

- Estão no estado **Rascunho**
- Não estão em um pacote
- Não é um pacote em si
- Não é uma tarefa do fornecedor
- Não tem horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não têm uma janela fixa
- Não tem subtarefas ou tarefas dependentes

Exemplo - Otimizando operações de serviço de campo com pacote de tarefas

O cenário a seguir ilustra a simplificação de programações complexas, garantindo a alocação de recursos eficaz e otimizando a entrega de serviço usando o agrupamento de tarefas.

Vamos considerar uma empresa que se especializa em serviços de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (HVAC). Durante os meses de verão, a empresa recebe um alto volume de tarefas relacionadas à manutenção, reparos e instalações de ar-condicionado. Algumas tarefas estão no mesmo prédio ou complexo, mas são programadas individualmente, levando a ineficiências, como várias viagens ao mesmo local.

A solução de agrupamento de tarefas:

Tradução automática

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

- A empresa configura qualificadores com base no local de serviço e no tipo de serviço necessário (manutenção, reparo ou instalação).
- Uma política é estabelecida para agrupar todas as tarefas de manutenção e reparo que estão no mesmo prédio ou em um raio de 3,2 km e podem ser concluídas em um dia de trabalho de 8 horas.
- Depois que os pacotes são criados, o agendamento dinâmico é aplicado para garantir rotas ideais para os técnicos.

Resultado: usando o agrupamento dinâmico de tarefas, a empresa agora pode atribuir várias tarefas no mesmo local a um único técnico, reduzindo o tempo de viagem e aumentando a eficiência do serviço. Tarefas de natureza semelhante são agrupadas e programadas para a mesma janela de tempo, simplificando o fluxo de trabalho e aumentando a satisfação do cliente.

Agendamento dinâmico e agrupamento dinâmico

Os administradores podem habilitar a propriedade **Agrupamento dinâmico antes do Agendamento dinâmico**(*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) para garantir que os pacotes sejam gerados antes do Agendamento dinâmico.

Criar uma política de agrupamento de tarefas

Crie uma política de agrupamento de tarefas para aplicar várias regras de agrupamento de tarefas dinamicamente com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As políticas de agrupamento de tarefas são grupos de regras que ditam como as tarefas de ordem de serviço são agrupadas usando o agrupamento dinâmico. As políticas podem ser configuradas para atingir um intervalo mínimo e máximo de registros, bem como uma duração máxima por pacote. Os pacotes gerados por meio do agrupamento dinâmico não podem exceder 200 tarefas de ordem de serviço. As políticas devem ter um ou mais qualificadores para serem executadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Política de agrupamento de tarefas, preencha os campos.

Formulário Política de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da política.
Tipo de tarefa	Tabela de tipo de tarefa a ser aplicada às regras nesta política.
Ordem	Ordem de quando esta política é aplicada a uma tarefa em relação a outras políticas.
Ativo	Opção para tornar a política ativa ou inativa.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Classificar por	Determina como as subtarefas são classificadas antes do agrupamento.
Mínimo de registros	O número mínimo de registros habilitados por pacote.
Máximo de registros	O número máximo de registros habilitados por pacote.
Campo de duração	O tipo de duração que esta política deve ter como meta.
Duração máxima	A duração máxima por pacote de tarefas criado por esta política.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

As políticas exigem regras e qualificadores para serem executadas. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de agrupamento de tarefas e Adicionar qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas.

Depois que uma política é concluída, você pode programá-la ou executá-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Programar agrupamento de tarefas dinâmicas ou Executar uma política de agrupamento de tarefas manualmente.

Criar uma regra de agrupamento de tarefas

Crie uma regra de agrupamento de tarefas para agrupar tarefas dinamicamente de acordo com os parâmetros selecionados com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Para adicionar regras a qualquer política que não seja a política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Regras de agrupamento de tarefas podem ser aplicadas em tarefas somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Não estão em estado de rascunho
- Não faz parte de outro pacote
- Não é um pacote em si
- Não é uma tarefa do fornecedor
- Não deve ter horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não tem uma janela fixa
- Não tem tarefas dependentes

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Regras**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da regra.
Política	Política na qual esta regra está agrupada. **Nota:** Para adicionar regras a qualquer política que não seja a política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.
Ordem	Ordem de quando esta regra é aplicada em relação a outras regras na política.
Ativo	Opção para tornar a regra ativa ou inativa.

4. Na seção Condições de agrupamento, use o construtor de condição [para criar filtros de tarefa que definem as tarefas que esta regra atinge.
5. **Opcional:** Alterne **Avançado** para substituir o construtor de condição por um campo de **Script**. Alternar **Avançado** substitui o construtor de condição pelo seguinte modelo:

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Selecione **Visualizar tarefas** para visualizar todas as tarefas afetadas pela sua regra.
7. Selecione **Enviar**.

Adicionar qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas

Adicione qualificadores às políticas de agrupamento de tarefas para definir se as políticas se aplicam a grupos de atribuição ou territórios com Serviço de campo agrupamento de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Qualificadores são subcomponentes de políticas. Para obter mais informações sobre como criar uma política, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são destinadas para agrupamento. Os qualificadores são necessários para que as políticas sejam executadas.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Abre uma política existente.
3. Na lista relacionada **Qualificadores**, selecione **Novo**.
4. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - Insira um **Grupo de atribuição** para atribuir a política a um grupo de atribuição.
   - Insira um **território** para atribuir a política a um território.

   Nota:
   Grupo de atribuição aparece por padrão. Para substituir por **Território**, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
5. Selecione **Enviar**.

Programar agrupamento de tarefas dinâmicas

Programe o empacotamento dinâmico para ser executado em um horário especificado com Serviço de campo Empacotamento de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Programe e defina as condições usadas para agrupar tarefas de ordem de serviço dinamicamente. O script de programação considera somente tarefas no estado **Rascunho** ao agrupar.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra **Programar execução de agrupamento dinâmico**.
3. Selecione **Ativo**.
4. **Opcional:** Selecione **Condicional** para definir as condições usadas para executar o agrupamento dinâmico. Alternar **Condicional** abre um campo de script de **Condição** vazio.
5. Selecione um tipo de execução.

Tradução automática

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

Nota:
Para obter mais informações sobre tipos de execução, consulte Executar automaticamente um script de sua escolha .

6. Selecione **Atualizar**.

Executar uma política de agrupamento de tarefas manualmente

As políticas de agrupamento de tarefas dinâmicas podem ser executadas manualmente a partir do registro de política com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar
Uma política deve ter os seguintes requisitos para ser executada manualmente:

- Regras válidas
- Qualificadores válidos

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione uma política existente.
3. Selecione **Agrupar agora**.

Configurando programação manual

Programação manual é arrastar uma tarefa e soltá-la na programação de um agente de campo. É adequado para um pequeno grupo de agentes com tarefas limitadas.

Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração** > **Atribuição**.

No campo Método de atribuição para tarefas, selecione manualmente para permitir que os expedidores atribuam manualmente as tarefas de ordem de serviço.

Como configurar a programação de atribuição automática

A atribuição automática automatiza a alocação de tarefas, atribuindo tarefas dinamicamente a agentes de campo adequados com base em critérios predefinidos, como conjunto de habilidades e local. Ideal para tarefas de alto volume que exigem alocação rápida, a atribuição automática simplifica o processo de programação e otimiza a utilização de recursos.

O recurso de atribuição automática pode ser habilitado para solicitações ou tarefas, dependendo das definições de configuração da aplicação Service Management (SM). Quando a atribuição automática está habilitada e uma tarefa é qualificada ou marcada como **Pronta para trabalho**, um agente apropriado é atribuído automaticamente à tarefa e ela é movida para o estado **Atribuído**. Se a tarefa não puder ser atribuída automaticamente, um usuário com a função de expedidor deverá ajustar os valores na solicitação ou no formulário de tarefa 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.

- Se a opção **Solicitações são atribuídas por meio de atribuição automática** estiver habilitada, as solicitações serão atribuídas automaticamente.
- Se a opção **Tarefas atribuídas por meio de atribuição automática** estiver habilitada, as tarefas em uma solicitação serão atribuídas automaticamente.

O sistema usa os seguintes critérios para atribuir agentes automaticamente.

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
Geolocalização	Você pode configurar se o local inicial de um agente deve ser considerado ao atribuir automaticamente uma tarefa. Para calcular o tempo estimado que leva para um agente chegar ao local da tarefa, considere o seguinte: • Se a propriedade de geolocalização **Usar a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** estiver habilitada, você poderá selecionar a API do Google Maps ou estimativas lineares nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância. • Se a **opção Usar API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não estiver habilitada, o sistema usará o valor no campo Duração estimada da viagem na tarefa de pedido de trabalho para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Field Service Management. **Nota:** Defina as seguintes configurações: • Habilite **Usar agente ou programação de tarefa** para calcular o tempo estimado de chegada. • Habilitar **a seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** para configurar a localização inicial do agente. Para obter mais informações sobre como habilitar as configurações, consulte Configurações de domínio global.
Habilidades	Você pode configurar se as habilidades de um agente devem ser consideradas ao atribuir automaticamente uma tarefa. Se você estiver atribuindo tarefas a agentes com base em requisitos de habilidades obrigatórias, não poderá atribuir tarefas automaticamente se o agente não tiver as habilidades obrigatórias necessárias para executar a tarefa. **Nota:** A propriedade do sistema work.management.use.mandatory.skills deve ser habilitada para configurar as habilidades do agente.
Disponibilidade	A atribuição automática considera a programação existente de um agente ao atribuir automaticamente tarefas 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.

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
Janelas de tarefa	Tentativas de atribuição automática de programação nas janelas de tarefas configuradas. Se uma janela não puder ser programada para nenhum agente disponível, a atribuição automática falhará.
Dependências da tarefa	A atribuição automática considera todas as dependências de tarefa ascendente ao atribuir automaticamente uma tarefa.
Agendas do agente	A atribuição automática considera as programações dos agentes da aplicação Otimização da força de trabalho para Serviço de campo para atribuir automaticamente uma tarefa somente se a propriedade **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

Atribuição automática de uma solicitação e uma tarefa

Atribua automaticamente uma tarefa a um grupo de expedição quando as **solicitações forem atribuídas usando a opção de atribuição automática** estiver definida na configuração da aplicação SM.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier, wm_initiator

Procedimento

1. Em qualquer aplicação SM, siga um destes procedimentos:
   - Abra uma solicitação no estado **Aguardando qualificação**, ou uma que tenha sido qualificada automaticamente e abra uma tarefa no estado **Rascunho**.
   - Abra uma tarefa no estado **Pronto para trabalho**.
2. Selecione um **Grupo de atribuição**.
3. Se as **tarefas forem atribuídas por atribuiçãoautomática e a seleção automática de agentes considerar o local das opções de configuração dos agentes** definidas, insira um local.

   A expedição automática falhará a menos que a tarefa contenha um local válido.
4. Se a opção **de tarefas atribuídas por meio de atribuição automática** estiver habilitada, crie uma programação para esta tarefa na seção **Planejada** ou deixe que o sistema determine os horários.

   Por padrão, ServiceNow insere a data e a hora atuais no campo **Início da janela**. Se você não criar uma programação ou uma janela fixa, ServiceNow usará o valor **inicial** para procurar um agente que tenha esse intervalo de tempo aberto.

   Para obter instruções, consulte Como criar tarefas de ordemde serviço.
5. Clique em **Qualificado** ou **Pronto para trabalho**.

   A exibição retorna para a página anterior e uma mensagem de sucesso é exibida. O sistema atribui um agente à tarefa, insere o grupo de atribuição do agente no registro da tarefa e move o estado para **Atribuído**.

   Se a atribuição automática falhar, a mensagem indicará que nenhum agente estava disponível ou que a tarefa não especificou um local. O sistema move as tarefas 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.

falham na atribuição automática para o estado **Permanecer no estado Expedição pendente**.

6. Para atribuir automaticamente uma tarefa que falhou anteriormente, insira as informações ausentes ou altere a programação e salve o registro.

Configurando Recomendações de tarefas inteligentes

A recomendação de tarefa inteligente sugere as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas nas programações dos agentes de campo, maximizando sua produtividade. Disponível no Espaço do expedidor e no Aplicativo para celular do agente ServiceNow®, esse recurso aprimora a eficiência de programação e garante o uso ideal do tempo do agente.

Principais recursos

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

- Preenchimento de lacunas: quando invocadas no Espaço do expedidor ou no Aplicativo para celular do agente da ServiceNow, as Recomendações de tarefas inteligentes identificam lacunas nas programações dos agentes e recomendam tarefas para preencher essas lacunas, maximizando a utilização do agente.
- Critério de seleção: as tarefas recomendadas devem atender a critérios de seleção específicos, incluindo estar no estado Expedição pendente, estar dentro da área de cobertura do agente e ter uma duração de trabalho estimada dentro da janela de tempo selecionada.
- Otimização de utilização: ao recomendar tarefas que se alinham à disponibilidade e às habilidades dos agentes, as Recomendações de tarefas inteligentes otimizam a utilização do agente, minimizando o tempo ocioso e maximizando a produtividade.

Configuração

Como administrador, siga estas etapas para configurar Recomendações de tarefas inteligentes:

1. Criar política: defina políticas que determinam se uma tarefa deve ser recomendada para um agente selecionado. As políticas servem como base para a lógica de recomendação de tarefas e garantem que as tarefas sejam atribuídas com base em critérios especificados.
2. Mapear política para aplicações: mapeie as políticas criadas para aplicações acessíveis a expedidores e agentes. Esta etapa permite que os usuários acessem o recurso de recomendação de tarefa sem problemas em seus respectivos aplicativos.
3. Definir critérios de recomendação: os critérios de recomendação nas Recomendações de tarefas inteligentes são divididos em duas categorias: restrições de filtragem e critérios de classificação. As restrições de filtragem são usadas para eliminar tarefas que não atendem a requisitos específicos, garantindo que somente tarefas relevantes sejam consideradas para recomendação. Por outro lado, os critérios de classificação avaliam as tarefas e atribuem a elas uma pontuação com base em sua adequação. Essa pontuação ajuda a priorizar as tarefas e garante que os agentes sejam recomendados como os mais apropriados.
4. Personalizar critérios: personalize os critérios de recomendação usando inclusões de script para atender às necessidades específicas da sua organização. Essa flexibilidade

Tradução automática

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

permite que você personalize as recomendações de tarefas de acordo com os requisitos de negócios exclusivos. Esses critérios personalizados são definidos por meio de inclusões de script, oferecendo uma maneira poderosa de personalizar as recomendações de tarefas. Para obter mais informações, consulte Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada.

Ativar recomendação de tarefa inteligente

Ative o plug-in de recomendação de tarefa inteligente(com.snc_task_recommendations)para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Serviço de campo O recurso Recomendação de tarefa inteligente requer os seguintes plug-ins:

- Recomendação de tarefa inteligente (com.snc_task_recommendations): fornece scripts de estrutura de recomendação de tarefa básica, configurações e pontos de extensão padrão.
- Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefas inteligentes (com.snc.fsm_task_recommendations): fornece implementação e configuração específicas para Gestão de serviços de campo, que inclui restrições de filtro padrão, critérios de classificação e Gestão de serviços de campo pontos de extensão.

Certifique-se de que o plug-in Field Service Management esteja ativado antes de instalar Serviço de campo o Intelligent Task Recommendation. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Criar políticas de recomendação de tarefa

Crie políticas para recomendar as melhores tarefas de ordem de serviço disponíveis para os agentes com base nas regras e condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, wm_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a política de recomendação de tarefa padrão ou criar uma nova política. As etapas a seguir explicam como você pode criar uma política.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da política de recomendação de tarefa.
Nome	Nome da política de recomendação de tarefa armazenada na tabela wm_task.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Aplicável a	Aplicações compatíveis com a política.
Módulo da aplicação	Módulo da aplicação no qual a política existe.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Ativo	Opção para indicar se a política está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.

4. No campo **Condição de consulta**, adicione condições de filtro para recomendar tarefas.
   a. Para recomendar a um agente as melhores tarefas correspondentes que estão no estado Expedição pendente, clique em **Adicionar condição de filtro** e crie a condição.
   Por exemplo, **[State] [is] [Pending Dispatch] AND [Active] [is] [true]**.
   b. Para aplicar um conjunto de condições alternativo à consulta, clique em **Adicionar cláusula "Ou"** e adicione condições para o segundo conjunto.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

A política de recomendação foi criada com sucesso. A política tem as listas relacionadas Restrições de filtragem e Critérios de classificação.

O que Fazer Depois

Você pode personalizar restrições de filtro opcionais e critérios de classificação. Para obter mais informações, consulte Criar uma restrição de filtro ou um critério de classificação para uma política de recomendação de tarefa.

Tradução automática

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

Criar uma restrição de filtro ou um critério de classificação para uma política de recomendação de tarefa

Defina restrições de filtragem ou critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Filtre as tarefas com melhor correspondência para o agente com base nas regras de ordenação de filtros.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Abra uma política da lista.
3. Para criar uma restrição de filtro ou um critério de classificação, siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma restrição de filtro, clique em **Novo** na lista relacionada Restrições de filtragem.
   - Para criar critérios de classificação, clique em **Novo** na lista relacionada Critérios de classificação.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Política de recomendação de tarefa	Nome da política de recomendação de tarefa para a qual você está definindo os critérios.
Critérios de recomendação	Critérios de recomendação para os quais este critério atua como uma entrada.
Ordem	Ordem na qual esses critérios são avaliados.
Aplicação	Nome da aplicação.
Ponderação	Peso da restrição de filtragem. Atribua um peso maior aos critérios que são mais importantes.
Método de classificação	Método para classificar os critérios. Estas são as opções: ○ Quanto**mais, melhor:** ao definir a classificação, um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade de habilidades é melhor ao determinar a classificação da tarefa. ○ **Menos é melhor:** ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Por exemplo, menos tempo de viagem é melhor ao determinar a classificação da tarefa.

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.

Resultado
O critério relacionado à política de recomendação de tarefa foi criado com sucesso. O critério é adicionado à lista relacionada apropriada: Restrição de filtragem ou Critérios de classificação.

Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa inteligente

Mapeie aplicações para políticas de recomendação de tarefa. Forneça acesso a essas políticas nessas aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Espaço do expedidor e Mobile são mapeados para uma política de recomendação de tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Aplicabilidades de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de aplicabilidade de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da aplicação de recomendação.
Nome	Nome da aplicação de recomendação.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Módulo da aplicação	Módulo da aplicação. Este campo é definido automaticamente como **Gestão de serviços de campo**.
Ativo	Opção para indicar se a aplicação está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.
Política de recomendação de tarefa padrão	A política de recomendação de tarefa padrão para esta aplicação.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

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

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

Criar critérios de recomendação personalizados

Defina os critérios de recomendação que as políticas podem usar para classificar ou avaliar tarefas 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
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns critérios de recomendação predefinidos são fornecidos para você. Para obter mais informações, consulte Critérios de recomendação predefinidos.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Critérios de recomendação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Critérios de recomendação

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição do critério de recomendação.
Nome	Nome do critério de recomendação.
Tabela pré-buscada	A tabela pré-buscada selecionada para o critério de recomendação.
Campos pré-buscados	Suporte a campos pré-buscados da tabela pré-buscada.
Tipo	Tipo de critério, filtro ou classificação.
Aplicação	A aplicação que contém este registro.
Módulo da aplicação	O valor padrão é Gestão de serviços de campo.

4. No campo **Script**, insira o script que você deseja executar ao recomendar tarefas ao agente.

Example
Por exemplo, o script a seguir calcula a distância entre o local atual do agente e o local da tarefa.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

Para obter informações sobre requisitos de script personalizados, consulte Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O critério de recomendação é criado com sucesso e classificado no grupo Restrições de filtragem ou Critérios de classificação com base no tipo selecionado.

Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizada

Diretrizes para criar scripts em critérios de recomendação para uma política de recomendação de tarefa inteligente.

Tradução automática

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

Objeto de retorno do script de personalização

Seu script deve retornar um objeto JavaScript em um formulário mínimo da seguinte forma:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>”:
  {
   "rating": <rating2>
  },
 …
}
```

Para restrições de filtro, defina a classificação de objetos de retorno como um para unificar o resultado de restrição de filtro dos critérios de recomendação usando o `sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your object);` método.

Para normalizar o resultado da classificação dos critérios de classificação, o objeto JavaScript de retorno deve incluir informações de normalização.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value2>,
          "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  …
}
```

Para critérios de classificação, o objeto de retorno pode conter dados para normalização final.

Nota:
Se os seus scripts incluírem dados de normalização, consulte as inclusões de script padrão nos critérios de recomendação predefinidos:

- A restrição de filtragem que o agente de tarefas de exclusão não pode viajar para: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- O critério de classificação Distância da tarefa: `rankTaskOnDistance()`

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra como escrever um script para os critérios de recomendação.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

A configuração de exemplo a seguir fornece uma restrição de filtro "distância da tarefa".

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Nota:
Não substitua o resultado da `regra` de palavra-chave da aplicação de recomendação de tarefa no script por outras palavras. Caso contrário, a aplicação não poderá processar o resultado da execução da regra.

Como configurar a otimização de rota

A Otimização de rota reordena as tarefas após a atribuição para minimizar o tempo de viagem, aprimorando ainda mais a eficiência operacional e reduzindo os custos de viagem, aumentando a produtividade e o atendimento ao cliente.

Habilitando a otimização de rota

- Navegar até **Todos** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** e defina o valor como verdadeiro. Isso exibe a opção **Otimizar rota** no espaço do expedidor.
- Acesse a configuração do espaço do expedidor navegando até Todos > Serviço de campo > Configuração do espaço do expedidor
- Certifique-se de que as configurações sejam feitas no escopo da aplicação "Espaço configurável do expedidor da Gestão de serviços de campo".

Noções básicas sobre os modos de otimização de rota

A otimização de rota opera em três modos distintos, cada um com finalidades específicas:

1. Otimizar no turno: a otimização de rota reordena as tarefas de um único turno do agente para minimizar o tempo de direção, aderindo às janelas de tempo da tarefa e evitando tarefas bloqueadas. Este modo respeita pausas programadas e eventos pessoais.
2. Estender para hora extra: reorganiza as tarefas se um agente estiver atrasado, permitindo hora extra para concluí-las.
3. Cancelar se ultrapassar a hora extra: tenta a otimização, mas cancela a operação se exceder a hora extra alocada for inevitável.

Principais recursos

A otimização de rota incorpora os seguintes recursos principais para aprimorar sua funcionalidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Restrições de tarefa: garante que todas as tarefas permaneçam dentro dos horários de início/término da janela (se isFixedWindow = verdadeiro) e evita mover tarefas bloqueadas.
2. Pausas e eventos: otimiza em torno de pausas programadas ou eventos pessoais.
3. Estimativas de tempo de viagem: utiliza a API de mapas ou estimativas lineares para cálculos de tempo de viagem.

Propriedades do sistema

Personalize a otimização de rota com base em requisitos e preferências específicos:

1. Buffer de tempo de tarefa para tarefa: adicione minutos extras entre tarefas para acomodar atrasos não planejados.
2. Cálculo do tempo de viagem: escolha entre a API de mapas ou estimativas lineares para precisão do tempo de viagem. Use a API do Google Maps para obter dados mais precisos ou estimativas lineares para cálculos mais rápidos. Certifique-se de configurar a chave de API do Maps se optar por ela.
3. Horas de trabalho padrão: especifique as horas de início e término para agentes sem uma programação definida.
4. Ajustes de tempo de viagem: incorpore porcentagens para horários de viagem e horários de rush para contabilizar as incertezas.
5. Horários do horário de rush: defina os períodos dos horários de rush da manhã e da noite.
6. Opção de portagem: determine se as vias com portagem devem ser consideradas no planeamento de rotas.

Limites

1. Volume de tarefas: o comportamento da otimização de rota varia de acordo com o número de tarefas.
   - Menos de 15 tarefas: a otimização de rota completa é realizada considerando todas as tarefas e viagens.
   - Mais de 200 tarefas: o roteamento automático falha e uma mensagem de erro é exibida.
2. Roteamento parcial: nos casos em que todas as tarefas não podem ser acomodadas, um conjunto menor é calculado e as tarefas restantes são definidas novamente como expedição pendente.
3. Espaço do expedidor: certifique-se de que a propriedade **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** esteja habilitada para utilizar o recurso de otimização de rota. Para otimização de rota de pacotes de tarefas, habilite a propriedade **Otimização de rota para pacotes** (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).
4. Trabalho programado: o trabalho **Otimizar roteamento** de tarefas é executado por padrão às 3h no horário do sistema. Ajustes podem ser necessários para diferentes fusos horários ou ambientes ocupados.
5. Script não personalizável: os scripts do cliente são otimizados e levam de 4 a 6 segundos para serem executados. Os scripts do cliente não devem ser personalizados.

Tradução automática

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

Como configurar a reserva flexível

A reserva flexível permite que os expedidores programem tarefas sem acionar notificações imediatas e fluxos de trabalho descendentes. O Soft Booking fornece aos expedidores um "buffer de planejamento" antes de confirmar as tarefas. Isso pode ser crucial para otimizar as programações do agente.

Como administrador, você pode habilitar "Usar estado programado" em Todos > Administração de serviço de campo > Configuração. Modifique a propriedade Atualizar estado da tarefa de Programado para Atribuído. Por padrão, as tarefas programadas nas próximas 12 horas são definidas como "Atribuídas".

Quando habilitado, um novo estado "Programado" aparece na solicitação de ordem de serviço e nos registros de tarefa (a sequência de estados varia de acordo com a qualificação estar habilitada ou não).

Desativar Usar estado programado move todas as tarefas de Programadas para Atribuídas. Um prompt é exibido indicando este turno. Tenha cuidado ao ativar ou desativar a propriedade Usar estado programado, pois isso afeta todas as tarefas no estado Programado.

Tópicos relacionados

Configurar o estado Programado

Como configurar a automação de programação intradiária

A automação de programação intradiária atualiza as programações dos agentes para maximizar a produtividade durante o turno.

1. Ativar automação de programação intradiária

   Os administradores devem ativar o plug-in de automação de programação intradiária antes de alterar qualquer valor.

2. Copiar fluxos de automação de programação intradiária

   Copie os fluxos de automação de programação intradiária e altere somente as cópias. Esta prática garante que você possa copiar os originais novamente se algo acontecer com as versões configuradas.

3. (Opcional) Mudar o valor dos agentes que estão sendo considerados adiantados ou atrasados

   Atualize o valor que aciona uma notificação para o expedidor indicando se um agente está adiantado ou atrasado.

4. (Opcional) Alterar o tempo que determina se um agente agiu

   Atualize o valor que determina se um agente agiu.

5. (Opcional) Excluir um fluxo

   Se você não precisar de um fluxo instalado com automação de programação intradiária, poderá excluí-lo.

Tradução automática

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

6. Ativar um fluxo

Ative os fluxos quando quiser adicionar as configurações à sua instância.

Ativar automação de programação intradiária

Você pode ativar o plug-in Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. Depois que o plug-in é instalado, três fluxos do Flow Designer e nove subfluxos são adicionados à sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Field Service Management Scheduling Automations (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Copiar fluxos de automação de programação intradiária

Duplique os três fluxos de automação de programação intradiária instalados com o plug-in Field Service Management Scheduling Flow Designer Flows para que, se houver alguma falha nos fluxos ativados, você possa copiar os originais novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione o fluxo que você deseja copiar.
3. Clique no ícone Mais ações (ícone ⋮) no canto superior direito e selecione **Copiar fluxo**.
4. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o padrão.

Nota:
O nome padrão é o nome do fluxo que você está copiando com a palavra "Copiar" adicionada ao final.

5. No campo **Aplicação**, selecione **Field Service Management Programação Flow Designer 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.

6. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.

Mudar o valor dos agentes que estão sendo considerados adiantados ou atrasados

Altere o valor que determina se um agente está adiantado ou atrasado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os agentes são considerados adiantados ou atrasados se estiverem 30% adiantados ou atrasados em relação ao tempo especificado. Por exemplo, se um agente estiver 18 minutos atrasado para uma tarefa de uma hora, terá um atraso de 30%. Você pode mudar este valor percentual. Você também pode alternar do uso de uma porcentagem para o uso de minutos.

Aviso:
Não mude nenhum valor relacionado às condições ou aos tipos de verificação. Isso interromperá os fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione o fluxo **de andamento da tarefa de ordem de serviço**.
3. Defina o valor como minutos inserindo um valor de minutos e definindo o valor de porcentagem como 0.
4. Defina uma porcentagem diferente alterando o valor da porcentagem.

   Nota:
   A porcentagem é priorizada em minutos. Se os campos de porcentagem tiverem um valor diferente de 0, a porcentagem será usada como o valor, mesmo que um valor de minutos tenha sido definido.

5. Selecione **Salvar**.

Alterar o tempo que determina se um agente agiu

Ajuste a quantidade de tempo que determina se um agente agiu quando programado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo do agente não executar ação é composto por três subfluxos que determinam se um agente agiu quando programado para com base nos valores de tempo.

Aviso:
Não mude nenhum valor relacionado às condições ou aos tipos de verificação. Isso quebra os fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Escolha o subfluxo que você deseja editar.

Tradução automática

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

- FSM espera pelo início da viagem.
- Aguarde a conclusão do trabalho do FSM.
- FSM espera pelo início do trabalho.

3. Selecione a ação **Aguardar 30 minuto(s) após**.
4. Altere o valor de 30 para o novo valor.
5. Selecione **Salvar**.

Configurando Agendamentos

Crie ou modifique e habilite a configuração do aplicativo e as configurações de serviço individuais para o recurso de reserva de compromisso.

O administrador do sistema pode criar, modificar e habilitar uma configuração de aplicação. Os administradores de reserva de compromisso (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para serviços em um aplicativo.

A **Configuração de serviço de campo** é uma configuração de nível de aplicação fornecida com o recurso de reserva de compromisso, que inclui várias configurações de nível de serviço. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo

Componentes de reserva de compromisso

Disponibilidade de compromisso

As definições na configuração do aplicativo determinam como o recurso de reserva de compromisso determina a disponibilidade.

Dois métodos diferentes são fornecidos para determinar a disponibilidade:

Número de agendamentos por período

Este método usa um número especificado de compromissos disponíveis por janela de tempo. O número real de compromissos é especificado na configuração do serviço. Por exemplo, se o administrador especificar 10 compromissos por janela, cada janela de compromisso terá 10 compromissos disponíveis. O número de compromissos disponíveis para uma janela de compromisso diminui em um sempre que um compromisso nessa janela é reservado.

Com script

Este método usa um script para determinar o número de compromissos disponíveis por janela de tempo. O script padrão incluído na configuração da aplicação Gestão de serviços de campo usa o método de atribuição de tarefa definido na configuração do serviço de campo para determinar a disponibilidade. Se o método de atribuição de tarefa for definido como manual, a disponibilidade será padronizada para o método de disponibilidade **Número de compromissos por slot**. Se a atribuição de tarefa estiver definida como atribuição automática ou programação dinâmica, as configurações associadas a esses métodos de atribuição de tarefa serão consideradas ao calcular a disponibilidade.

Tradução automática

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

Excluindo dias da disponibilidade de compromisso

Na configuração de serviço, o administrador de reserva de compromisso pode selecionar uma programação de dias que são excluídos da disponibilidade de compromisso. O campo **Programação de feriados** é um campo de referência que aponta para a tabela Programações [cmn_schedule]. Selecionar uma programação na lista Programações define os dias e horários a serem excluídos da disponibilidade de compromisso. Na programação selecionada, esses dias devem ser definidos como **Excluídos**.

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Programações

Atribuição de tarefa

A configuração da aplicação funciona com a configuração da Gestão de serviços de campo para atribuição de tarefa.

A reserva de compromisso funciona com o ciclo de vida do processo orientado por tarefa e os seguintes métodos de atribuição de tarefa:

- Atribuição automática
- Programação dinâmica
- Manual

A atribuição automática e o agendamento dinâmico incluem melhorias que oferecem suporte à reserva de compromisso:

- Identificar o melhor grupo de expedição para atribuição de tarefa.
- Evita que tarefas com janelas de compromisso sejam desatribuídas.
- Cálculo de disponibilidade para agentes e grupos.

Programação dinâmica

A reserva de compromisso adiciona critérios de cancelamento de atribuição à configuração de agendamento dinâmico que evita que os pedidos de trabalho e as tarefas de pedido de trabalho com janelas de compromisso tenham a atribuição cancelada. Ele também adiciona critérios que priorizam pedidos de trabalho e tarefas com janelas de compromisso.

Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

- A lista relacionada **Filtros de tarefa** inclui um filtro de Tarefas de compromisso para tarefas que têm uma janela de compromisso e estão no estado **Expedição pendente**.
- A lista relacionada **Restrições de não atribuição** inclui a restrição **Tem compromisso** que impede que as tarefas com janelas de compromisso sejam desatribuídas.

Reprogramando horas de início e de término do trabalho

Quando um pedido de trabalho é criado para um compromisso reservado, ou quando um compromisso é reservado para um pedido de trabalho existente, as horas de início e término da janela de compromisso são usadas para as horas de início e **término** da **janela** da tarefa de pedido de trabalho.

Para tarefas de ordem de serviço que têm compromissos programados, os expedidores recebem mensagens de aviso se alterarem qualquer um 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.

- Início da janela
- Fim da janela
- Início programado
- Início de viagem programado

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Programações

Notificações por SMS e e-mail de reserva de compromisso

O administrador do sistema pode personalizar notificações por e-mail e SMS para avisos de confirmação e cancelamento de compromisso e lembretes de compromisso.

Uma notificação por e-mail e SMS para um compromisso inclui informações da tarefa, como o número e a descrição da tarefa, bem como o horário do compromisso. Ele também pode incluir um link que permite ao usuário reagendar ou cancelar o compromisso.

Os administradores do sistema podem configurar notificações por e-mail e SMS usando os seguintes modelos de e-mail de reserva de compromisso.

- compromisso.confirmado
- compromisso.cancelar
- compromisso.reagendar

Esses modelos vêm incluídos com o plug-in de reserva de compromisso. Você pode personalizá-los para atender a requisitos específicos. Para obter mais informações, consulte Create an email notification .

Nota:
Certifique-se de instalar o plug-in de experiência do cliente para configurar o SMS. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente.

As notificações por SMS e e-mail de reserva de compromisso estão ativas para todos os serviços que usam o recurso de reserva de compromisso. As seguintes notificações por e-mail estão incluídas com o recurso de reserva de compromisso:

- **Confirmação de compromisso**: enviada ao cliente depois que a tarefa de um compromisso foi atribuída e aceita por um técnico. Se a aceitação pelo técnico não for necessária, a notificação será enviada ao cliente quando a tarefa for atribuída.
- **Cancelamento de compromisso**: enviado ao cliente quando um compromisso é cancelado. Pode incluir informações da tarefa e também um motivo para o cancelamento.
- **Reagendamento de compromisso**: enviado ao cliente quando um compromisso é remarcado. Pode incluir informações da tarefa.

Habilitar ou desabilitar reserva de compromisso

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso para um aplicativo, bem como para serviços no aplicativo que são fornecidos aos 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique na configuração desejada.
   Para a Gestão de serviços de campo, a **Configuração de serviço de campo** é fornecida com o recurso de reserva de compromisso.
3. Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na lista relacionada Configuração de serviço de reserva de compromisso, clique no nome de um serviço.
   Esta ação abre o formulário de Configuração do serviço de reserva de compromisso para o serviço selecionado.
5. Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.
6. Clique em **Atualizar**.

Criar ou modificar uma configuração do aplicativo de reserva de compromisso

Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação. As informações armazenadas nesta configuração se aplicam a todos os serviços nessa aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A **Configuração de serviço de campo** é fornecida com o recurso de reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Para criar uma nova configuração, clique em **Novo**.
   Para modificar uma configuração, clique no nome dela.
3. No formulário Configuração de reserva de compromisso, preencha ou modifique os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração da aplicação.
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Ordem de serviço [work_order] é a tabela padrão para a configuração do serviço de campo.
Método de disponibilidade	Use um dos métodos para determinar a disponibilidade do compromisso. A seleção depende da configuração da Gestão de serviços de campo no campo **Método de atribuição para tarefas** : ○ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método de disponibilidade se o método de atribuição de tarefa estiver definido como **manualmente**. ○ **Com script**: use a configuração da Gestão de serviços de campo para determinar a disponibilidade se o método de atribuição de tarefa estiver definido como **usando atribuição automática** ou **agendamento dinâmico**. Esta é a configuração padrão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Com base na capacidade**: determine compromissos com base na capacidade definida nas configurações de gerenciamento de capacidade. Para obter mais informações, consulte Atribua trabalho a agentes de serviço de campo com base na capacidade definida Esta opção está disponível quando a tabela de tarefas é selecionada como work_order e Serviço de campo o plug-in Capacity and Reservations Management está instalado.
Exibição de calendário avançado para portal	Opção para exibir a exibição de calendário avançada para compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no seu portal. Esta exibição exibe compromissos categorizados em diferentes intervalos de tempo do dia, como Manhã, Tarde e Noite.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a configuração da Gestão de serviços de campo para o 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	Exibe os compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para um único dia ou uma semana.
Script	O script usado para determinar o número de compromissos disponíveis.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar um produtor de registro de reserva de compromisso

Configure um produtor de registro de reserva de compromisso e habilite o conjunto de variáveis de reserva de compromisso para exibir os campos corretos nesse produtor de registro.

Antes de Iniciar

Habilite o conjunto de variáveis de reserva de compromisso para exibir o widget de seleção de compromisso no produtor de registro.

Função necessária: approval_booking_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A reserva de compromisso oferece suporte a tabelas estendidas de ordem de serviço e tarefa. Você pode usar produtores de registro para criar os registros de tarefa necessários antes de criar qualquer registro de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Na lista relacionada **Conjuntos de variáveis**, clique em **Editar**.
4. Selecione **sn_appointment_variable_set** e mova-o para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ou modificar uma configuração de serviço de reserva de compromisso

Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para um serviço em um aplicativo que é fornecido aos clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: approval_booking_admin, 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 disponível para os clientes. As configurações de serviço são criadas em uma configuração de aplicativo, como a **Configuração de serviço de campo**, que é fornecida com o recurso de reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique **em Configuração de serviço de campo**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de reserva de compromisso, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Habilitar configuração avançada	Opção para configurar uma programação diferente em um nível de dia ao reservar compromissos.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Ignorar notificações padrão	Opção para<tbd> .
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 usada para calcular a disponibilidade do compromisso. O padrão é a tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
Agenda 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 Programações. **Nota:** Programações de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera programações de agente.
Informações 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.

Campo	Descrição
Item do catálogo	A configuração de reserva de compromisso é criada para o serviço especificado no catálogo de serviços. 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. ◦ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível na janela Selecionar compromisso antes de enviar a solicitação de serviço. ◦ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no provedor de registro que determina o indivíduo para o qual o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user e define uma variável no produtor de registro, por exemplo, **Contato**.
Fuso horário	A janela de compromisso com base no campo **Fuso horário** especificado no registro de contato do usuário ou no local onde o compromisso da tarefa está programado.
Reserva	
Compromissos 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 futuros	O número de dias antes 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 reagendado. 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 compromisso	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta 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.

Campo	Descrição
Usar hora de término do intervalo como	Use um dos dois métodos para determinar se o agente deve chegar até ou concluir o trabalho antes da hora de término da 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 média da viagem	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 15 minutos.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho 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 de trabalho 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 selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Visualização de reserva de compromisso	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**.

Criar regras de configuração de serviço de reserva de compromisso

Configure regras de reserva de compromisso para uma configuração de serviço, por exemplo, Point-of-Sale-Installation, para habilitar a duração variável dos compromissos para este serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique **em Configuração de serviço de campo**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de reserva de compromisso, clique em uma configuração de serviço à qual você deseja adicionar regras.
4. Marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver marcada.
5. Na lista relacionada Regras de configuração de serviço, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de configuração de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de configuração 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
Configuração do serviço	O nome do serviço para o qual você está configurando regras. Este campo é definido automaticamente como o nome da configuração de serviço, por exemplo, Instalação de ponto de venda.
Tabela de tarefas	Tabela em que as regras de reserva de compromisso são criadas para as configurações de serviço. O campo é preenchido automaticamente com a tabela Ordem de serviço [wm_order] para configurar regras de serviço.
Condições da tarefa	Aplique condições para ajudar a determinar o intervalo de compromisso mais adequado para um serviço fornecido ao cliente.
Lead time	Número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual um compromisso pode ser reservado com base nesta regra de configuração de serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é quatro horas.
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 reagendado. O padrão é 4 horas. **Nota:** O botão **Cancelar** não está disponível nesse número de horas.
Consultas exclusivas por vaga	Uma opção para tornar obrigatória a inclusão de um determinado número de compromissos em cada vaga.
Ativo	Opção para definir a regra de configuração do serviço de aplicativos.
Ordem	Ordem na qual a regra de configuração de serviço deve ser executada. Uma regra com uma ordem menor é executada primeiro.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Compromissos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como manualmente. Se definida para usar atribuição automática ou Agendamento dinâmico, esta configuração não se aplicará, a menos que um local

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado
As regras de configuração de serviço são configuradas e fornecem duração variável de compromissos para o serviço.

Criar configuração avançada de reserva de compromisso

Crie ou modifique diferentes programações em um nível avançado ao reservar compromissos para um serviço. Os compromissos podem ser programados em diferentes horários de slot de um dia, como manhã, tarde e noite.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma ou várias configurações avançadas para cada serviço, que é fornecido no recurso de reserva de compromisso.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.

2. Clique **em Configuração de serviço de campo**.

3. Na lista relacionada Configuração do serviço de reserva de compromisso, clique em uma configuração de serviço para a qual você deseja configurar diferentes programações de compromisso.

4. Marque a caixa de seleção **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver marcada.

5. Na lista relacionada Configurações avançadas, clique em **Novo**.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração avançada

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do nível do dia, como Manhã, Tarde ou Noite.
Ativo	Opção para indicar se o bloco de compromisso está ativo ou não.
Data de início	Data de início da janela de reserva de compromisso.
Data de término	Data de término da janela de reserva de compromisso.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho 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 de trabalho 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
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira.
Configuração do serviço	O nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações em um nível avançado, por exemplo, Instalação de ponto de venda.
Regra	O nome da regra de configuração de serviço com base na qual você está programando configurações em um nível avançado.
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 da viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 15 minutos.
Janela de compromisso	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Compromissos 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.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Visualização de reserva de compromisso	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

7. Clique em Enviar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 variável no produtor de registro do Catálogo de serviços para reserva de compromisso

Crie variáveis para os atributos do item do catálogo na configuração do serviço de reserva de compromisso. A configuração de variáveis distintas para local e contato do usuário permite que você especifique o local e os detalhes de contato ao reservar um compromisso no calendário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Na lista relacionada **Variável**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de variável

Campo	Descrição
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Tipo	Tipos de variáveis compatíveis com este produtor de registro de item do catálogo. Se você usar variáveis sem suporte, o Catálogo de serviços poderá não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar, Desativar ou Editar.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. **Nota:** Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs do cliente.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações 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.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a pergunta. **Nota:** Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica de campo de pergunta que aparece antes de um usuário inserir um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: • E-mail • URL • Texto de linha única • Texto de várias linhas • Texto de linha única larga
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis.

5. Clique em **Enviar**.
   Repita as etapas 3 a 5 para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro de item do catálogo.

Resultado
O produtor de registro do catálogo de serviços cria o novo registro de variável na tabela selecionada. A tabela padrão é wm_order.

O que Fazer Depois
Adicione esta entrada variável na tabela de reserva de compromisso para garantir que ela esteja visível no calendário para os usuários ao reservar um compromisso. Para obter mais informações, consulte Crie regras de negócios para criar automaticamente o registro de compromisso para a variável do item do catálogo

Crie regras de negócios para criar automaticamente o registro de compromisso para a variável do item do catálogo

Crie uma regra de negócios antes de inserir na tabela de serviço para adicionar automaticamente uma variável para o catálogo de serviços na tabela de reserva de compromisso. Isso garante que o registro da variável fique visível no calendário de compromissos para os usuários ao reservar um compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da sua regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço na lista **Tabela**.
5. Selecione **Avançado**.
6. Na guia **Quando executar**, na condição **Quando**, selecione `antes` e marque a caixa de seleção **Inserir**.
   Esta ação especifica que as regras de negócios devem ser executadas antes da inserção.
7. Na guia Avançado, adicione sua condição no campo **Condição**.
   Por exemplo, adicione `current.variables.sn_appointment` no campo **Condição**.
8. Insira o script no campo **Script** que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para criar registro de compromisso.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte .

Alterar o dia da semana em que o calendário de reserva de compromisso começa

Você pode fazer com que o calendário de reserva de compromisso inicie em um dia diferente do domingo, o padrão. Se o dia de início da semana foi alterado, você também pode alterar o início da semana para o domingo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise por `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se a propriedade existir, selecione-a.
   - Se a propriedade não existir, selecione **Novo**, para o nome insira `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`e para o **Tipo** selecione **Inteiro**.
4. Insira no campo **Valor** o número inteiro que corresponde ao dia da semana em que você deseja que o calendário inicie.

Valores que correspondem aos dias da semana

valor	Dia correspondente
1	Domingo

Tradução automática

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

valor	Dia correspondente
2	Segunda-feira
3	Terça-feira
4	Quarta-feira
5	Quinta-feira
6	Sexta-feira
7	Sábado

5. Selecione **Enviar**.

Configuração da programação de vários dias

Configurando o mecanismo de programação de vários dias.

Ativar Serviço de campo Agendamento de tarefas de vários dias

Instale a aplicação Serviço de campo Multi-Day Task Scheduling para habilitar a programação de tarefas de ordem de serviço em vários dias. Você pode ativar o plug-in Serviço de campo Multi-Day Task Scheduling (com.snc.fsm_multiday_tasks) para Serviço de campo se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A programação de tarefas de vários dias requer que você instale o plug-in Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações sobre como ativar o Field Service Management, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Serviço de campo Multi-Day Task Scheduling (com.snc.fsm_multiday_tasks) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Resultado

O plug-in Serviço de campo Multi-Day Task Scheduling, quando ativado com sucesso, adiciona os seguintes atributos:

- A opção **Atribuir entre as entradas de programação** é adicionada ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
- A propriedade *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* é adicionada à página Serviço de campo Propriedades do Agendamento dinâmico. Para obter 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.

informações sobre como habilitar uma propriedade de agendamento dinâmico, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

- A propriedade *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* é adicionada ao conjunto de propriedades Serviço de campo Espaço do expedidor. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade Espaço Configurações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.

Como configurar a programação de fluxo de trabalho

Configurando o método de programação de fluxo de trabalho.

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent

Configurar o aplicativo para celular Serviço de campo envolve configurar o aplicativo Mobile Agent, personalizar ações de IU e outras funcionalidades para habilitar o gerenciamento de tarefas do seu telefone ou outro dispositivo móvel.

A aplicação Gestão de serviços de campo inclui o plug-in Serviço de campo Mobile (com.sn_fsm_mobile) por padrão. Este plug-in habilita a funcionalidade do aplicativo para celular Serviço de campo em seu aplicativo Gestão de serviços de campo. Você pode configurar as seguintes funcionalidades neste aplicativo para celular para garantir uma experiência móvel otimizada para sua instância da aplicação Mobile Agent, capacitando agentes e expedidores a trabalhar com eficiência em qualquer local:

- Configure notificações para garantir que agentes e expedidores recebam atualizações e alertas em tempo hábil em seus dispositivos móveis. Este recurso os mantém informados sobre tarefas e mudanças importantes em tempo real.
- Personalize as propriedades móveis e do sistema para personalizar a experiência móvel de acordo com os requisitos da sua organização. Isso inclui definir configurações como opções de exibição, permissões e controles de acesso.
- Permita que o serviço terceirizado forneça para gerenciar tarefas em dispositivos móveis. Esta funcionalidade permite que os prestadores de serviços acessem e gerenciem suas tarefas atribuídas, garantindo uma colaboração perfeita e uma execução de tarefa eficiente.
- Utilize o recurso de resumo de tarefa usando o recurso de agente virtual. Isso permite que os agentes recebam resumos e instruções para suas tarefas diretamente pelo aplicativo para celular, garantindo que eles tenham todas as informações necessárias para concluir suas atribuições com eficácia.
- Implemente a funcionalidade de orientação interna no aplicativo para celular. Isso permite que os agentes naveguem em ambientes internos complexos com mais facilidade, melhorando sua eficiência e reduzindo os tempos de resposta.

Configurar a aplicação Now Mobile Agent

Configure a aplicação Agente Now Mobile e personalize-a para agentes de serviço de campo e expedidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) habilita o aplicativo móvel Field Service. Este plug-in é ativado quando você ativa o plug-in Field Service Management (com.snc.work_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 **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na tela **Selecionar aplicação**, selecione **Field Service Mobile**.
3. Personalize o aplicativo para exibir os widgets e campos desejados na instância do aplicativo para celular.

Tópicos relacionados

Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo

Use a aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas

Conectar-se aos seus dados de serviço de campo

Conecte a aplicação Now Mobile Agent à sua instância da aplicação Field Service para gerenciar o trabalho em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Baixe a aplicação Now Mobile Agent em uma plataforma iOS usando a App Store ou em uma plataforma Android usando a Play Store.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque no sinal **+**.
2. Conecte-se à sua instância da aplicação Field Service.
   - Para inserir o endereço manualmente, digite o endereço da instância fornecido pelo administrador no campo **Endereço da instância**. Por exemplo, https://<instance name> .service-now.com.
   - Para verificar o código QR, toque no ícone do código QR e verifique o código QR fornecido pelo seu administrador.
3. Toque em **Serviço de campo** para começar seu trabalho.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

Personalizar ações de IU para a aplicação Now Mobile Agent

Facilite a realização de tarefas pelos usuários finais com mais rapidez com o aplicativo para celular de Serviço de Campo, criando ações de IU personalizadas.

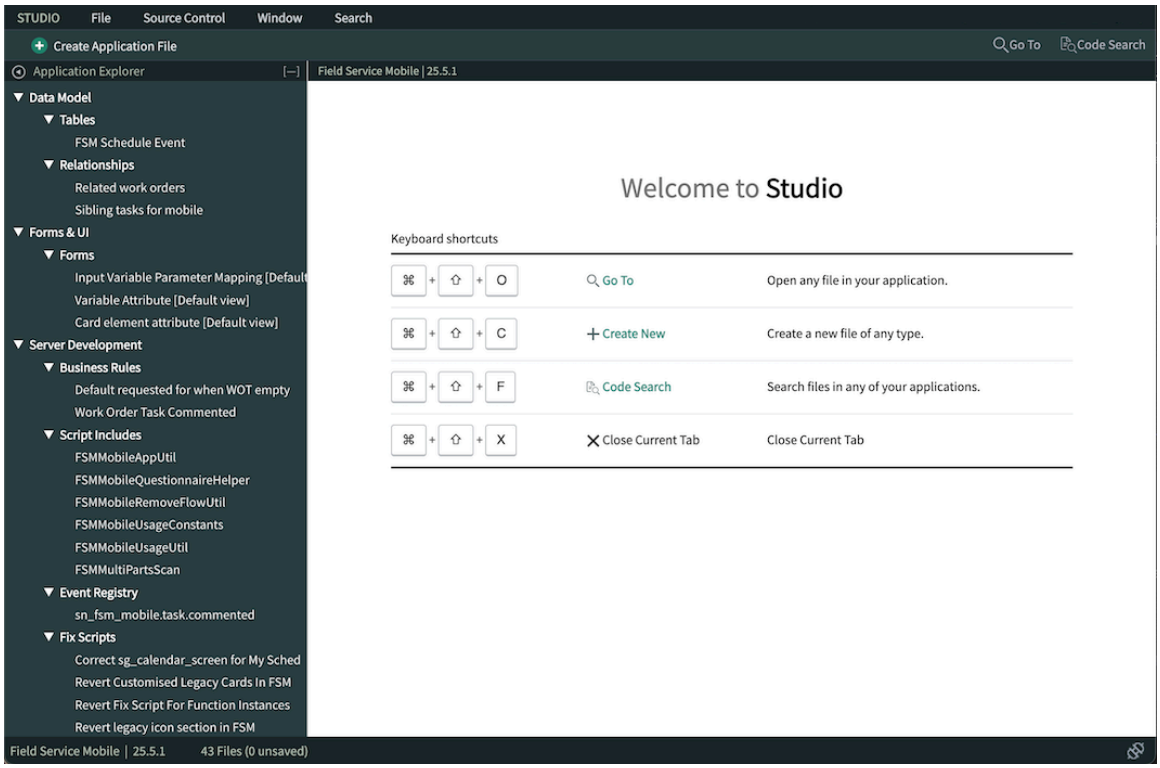
As configurações das condições de ação de IU são diferentes nos aplicativos para celular de Serviço de Campo e no aplicativo para desktop. Ao contrário do aplicativo para desktop, as condições de ação de IU em dispositivos móveis não executam consultas de banco de dados e, portanto, não consomem recursos móveis. No aplicativo para celular, em vez de executar uma verificação do sistema para saber se uma configuração de serviço de campo está habilitada ou desabilitada, você pode configurar explicitamente o botão para ficar ativo ou inativo.

Como administrador, você pode revisar as ações da IU para celular e desabilitar aquelas que não estão sendo usadas para usar menos recursos móveis.

A imagem abaixo mostra o aplicativo para celular Serviço de campo aberto em Studio. É aqui que você pode configurar ações 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.



Este é um exemplo de configuração de ação de IU para aceitar uma tarefa de ordem de serviço.

O botão **Aceitar** no aplicativo para desktop tem as seguintes condições de ação de IU:

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

O sistema verifica estas condições de fluxo de estado:

1. O registro SMconfiguration para ver se a ação de IU **Accept_reject** está habilitada ou desabilitada usando este script:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Se a tarefa foi autoatribuída

Para modificar a ação de IU do botão correspondente no seu dispositivo móvel:

1. Não mude a condição current.state == 16. Ele verifica se há informações no registro atual.
2. Se esta condição:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   estiver definido como **falso**, descarte essa condição e desabilite as ações de IU para celular correspondentes no aplicativo para celular.
3. Defina o valor das **tarefas atuais atribuídas ao** parâmetro de campo para o usuário conectado, conforme mostrado aqui: current.assigned_to == gs.getUserID()

Com base no exemplo acima, esta é a condição modificada para a ação de IU no aplicativo para celular:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Aqui está outro exemplo de configuração para autoatribuição de uma tarefa.

Tradução automática

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

A função **Atribuir a mim** no aplicativo para desktop tem as seguintes condições de ação de IU:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

O método de inclusão de script `SMTask.canAssignToSelf(task)` executa uma verificação do sistema para estas condições:

1. Estado da tarefa
2. Valor da hora de início programada
3. Se a tarefa foi autoatribuída
4. Se o usuário tiver as funções básicas e de agente conforme definido no registro de configuração de SM
5. Se o usuário faz parte de um grupo tratado pelo grupo de expedição de tarefa

No aplicativo para celular, a seguinte condição de script de IU executa uma verificação das três primeiras condições listadas acima:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

Para a quarta condição, você pode adicionar uma função específica ao campo **Funções**.

Para a quinta condição, execute a seguinte validação no item de ação de write-back `wot_assign_to_me` :

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Configurar ações de IU no aplicativo para celular

Habilite ou desabilite as ações de IU desejadas no dispositivo móvel para minimizar a carga nos recursos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicativos para desktop, insira `sys_sg_button_instance.list` e pressione **Enter** .
2. Defina a condição do filtro no formulário **Instâncias de função** como **[Application] [is] [Field Service Mobile]**.
3. Clique com o botão direito do mouse no campo **Função** e selecione **Agrupar**.
4. Defina o campo **Ativo** como **falso** para os botões que você deseja desabilitar na interface móvel do Serviço de campo.

Configuração de notificações por push para atribuição de tarefa

Atribua tarefas e envie lembretes para agentes de atendimento ao cliente e técnicos de campo usando notificações por push.

Agentes e técnicos podem receber notificações por push sobre tarefas em seus dispositivos móveis. Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes. Agentes 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.

técnicos podem aceitar ou rejeitar tarefas de seus dispositivos móveis, dependendo da configuração.

As notificações por push para tarefas de ordem de serviço usam o **aplicativo para celular da ServiceNow**. Use esta aplicação para enviar notificações para usuários individuais e grupos de atribuição.

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por push. Consulte Notificações por push para obter mais informações.

Notificações por push para atribuição de tarefa

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um usuário individual:

- O usuário recebe uma notificação com uma ação **Aprovar** ou **Rejeitar**. Aprovar a notificação atribui a tarefa ao usuário. Rejeitar a notificação cancela a atribuição da tarefa e a retorna ao estado **Expedição pendente**.
- Com a atribuição automática habilitada, o usuário recebe uma notificação sobre a tarefa atribuída e nenhuma ação adicional é necessária.

Nota:
Este comportamento depende da configuração da opção de configuração da tarefa atribuída. O **agente deve aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída**. Se desabilitado, o agente não terá a opção de rejeitar uma tarefa.

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um grupo de atribuição, todos os usuários do grupo recebem uma notificação com uma ação **Aprovar** ou **Rejeitar**. Os agentes recebem a notificação e podem aceitar ou rejeitar a tarefa. Quando um agente clica **em Atribuir a mim**, o estado da tarefa muda para **Atribuído**.

Notificações por push como lembretes

As notificações podem ser enviadas como lembretes sobre as próximas tarefas e sobre os SLAs que vencem. Essas notificações são enviadas ao agente atribuído à tarefa.

Envie notificações como lembretes de tarefas futuras. Os lembretes podem ser definidos em intervalos de 15 minutos até uma hora. Esses lembretes exigem que a propriedade do sistema **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** seja definida. A configuração padrão é 45 minutos antes da hora de início da tarefa. Se o valor dessa propriedade não estiver definido, o agente não receberá lembretes.

Envie notificações para os agentes atribuídos e gerentes de agente para os seguintes ANS:

- Aviso de ANS
- ANS violado
- Reparo de ANS concluído

Notificações por push, ações e mensagens

Notificações por push, ações e mensagens para atribuições e lembretes de tarefa de ordem de serviço.

Notificações por push

Adiciona as seguintes notificações a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Notificações por push**:

Tradução automática

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

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: envia uma notificação ao agente atribuído como um lembrete sobre uma tarefa futura.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: envia uma notificação quando uma tarefa precisa ser aceita por um agente.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: envia uma notificação quando um expedidor atribui uma tarefa a um grupo de atribuição.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: quando a atribuição automática está habilitada, envia uma notificação quando uma tarefa é aceita automaticamente por um agente.

Ações da notificação por push

Adiciona as seguintes ações a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**:

- Ação de aceitação de tarefa de WO
- Ação de rejeição de tarefa de WO
- Ação de Atraso na Execução da Tarefa de WO

Mensagens de notificação por push

Adiciona as seguintes mensagens a **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**:

- Mensagem de aceitação da tarefa de WO
- Mensagem de aceitação automática da tarefa de WO
- Mensagem de atribuição de Grupo de Tarefas de WO
- Mensagem de lembrete futura de tarefa de WO

Ativar preferências de notificação

Os agentes de serviço de campo precisam ativar as seguintes preferências de notificação:

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas Notificações**.
2. Ative as notificações de tarefa de ordem de serviço:
   - Notificação de aceitação de tarefa de WO
   - Notificação de aceitação automática de tarefa de WO
   - Notificação de atribuição de grupo de tarefas de WO
   - Lembrete futuro de tarefa de WO
3. Certifique-se de que as notificações estejam definidas como ATIVADAS no perfil do usuário.

Configurar cache off-line programado

Configure os componentes do sistema para baixar automaticamente o cache em segundo plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Configure as propriedades para programar o download do cache off-line.

   a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

   b. Defina os valores das propriedades do sistema.

Configuração de propriedades do sistema para download programado do cache off-line

Propriedade	Descrição
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Habilite o download programado para todos os usuários do app do agente. ▪ Tipo: verdadeiro/falso ▪ Valor padrão: falso
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Número de minutos antes do turno de um usuário para iniciar a geração de carga. O valor da propriedade é em minutos. **Nota:** Não defina o valor desta propriedade como menor do que o intervalo em que o trabalho do Mobile Offline Scheduling está sendo executado. Isso impediria a geração de cargas úteis off-line.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	O número de minutos antes que um registro em cache seja sinalizado para atualização. ▪ Tipo: inteiro ▪ Valor padrão: 240 minutos
glide.sg.offline.expiration	A duração em que o cache expira no cliente. Toda vez que a carga é atualizada, esse tempo é estendido. ▪ Tipo: inteiro ▪ Valor padrão: 48 horas **Nota:** Após 48 horas, o sistema exclui os dados devido a um protocolo de segurança.

Nota:
Para definir propriedades adicionais para programar o download do cache off-line, consulte Configurar o comportamento do modo off-line .

   c. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o trabalho programado para programar o download do cache off-line.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

b. Clique no trabalho programado **Preencher tabela de programação diária dos agentes** e configure a programação do trabalho.

i. Ative o trabalho marcando a caixa de seleção **Ativo**.

ii. No campo **Tempo**, insira a hora de executar o trabalho.

iii. Defina o campo **Executar** como **Diariamente**.

c. Clique em **Atualizar**.

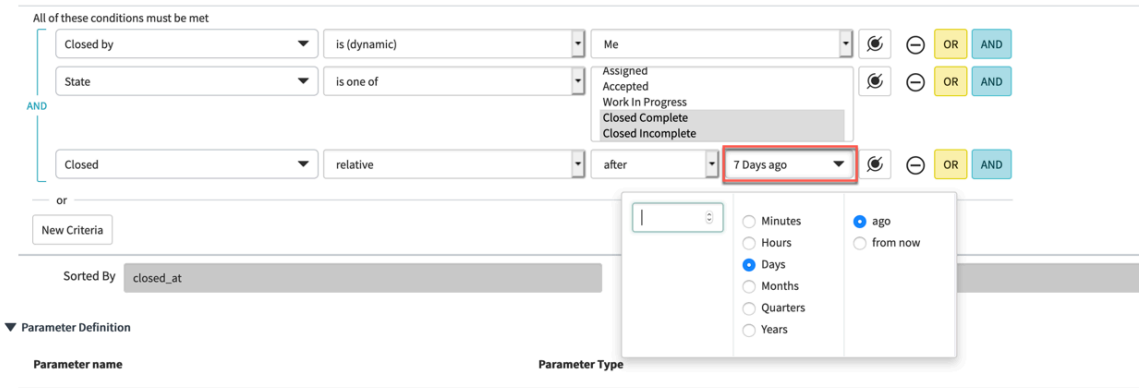
Configurar a lista de tarefas da ordem de serviço encerrada recentemente

Configure o número de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente a serem exibidas na lista **Tarefas encerradas recentemente** na aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Studio**
2. Na tela **Selecionar aplicativo**, selecione Serviço de campo Mobile.
3. Abra o item de dados **DI_recentemente_closed_tasks**.
4. Na seção de condição, selecione o parâmetro de tempo na lista.



5. Clique em **Salvar**.

Configurar informações de tratamento especial para o aplicativo para celular ServiceNow Agent

Use anotações de tratamento especial para notificar os usuários sobre informações importantes em uma tarefa de trabalho individual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
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. Selecione uma tabela no campo **Nome da tabela**.
4. Se desejar, selecione um ou mais **Campos relacionados**.
5. Clique em **Enviar**.
6. Para modificar as propriedades de informações de tratamento especial, consulte Configuração das propriedades de informações de tratamento especial .

Habilitar bate-papo no app do agente Now Mobile

Ative a ação rápida de bate-papo para que os agentes de serviço de campo possam conversar com um agente virtual usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o bate-papo virtual esteja configurado para uso no Employee Service Center. Para obter mais informações sobre o bate-papo virtual, consulte Virtual Agent para Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra o registro da **página inicial**.
3. Na lista relacionada Corpo, na seção Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro de**bate** -papo.
4. Selecione a opção **Ativo** para ativar a ação rápida para uso.
5. Clique em **Atualizar**.

Rastreamento de local para dispositivos móveis

O rastreamento de localização permite rastrear a atividade e o posicionamento dos agentes enquanto eles executam tarefas. Você também pode usar o recurso para garantir que seus agentes estejam seguros e possam ser localizados facilmente.

Opções de acompanhamento de local

Existem duas opções disponíveis para rastreamento de local. Você pode selecionar uma opção para os usuários ou disponibilizar as duas opções para os usuários que devem selecionar uma opção de rastreamento de local. A opção de rastreamento de local selecionada se aplica à instância.

As duas opções de acompanhamento de local são:

- Rastreamento manual - Esta opção permite que os usuários selecionem se desejam iniciar o rastreamento do local por um período definido ou para que os usuários ##sejam rastreados continuamente. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento manual, consulte Configuring manual location tracking .
- Rastreamento baseado em ação - Você pode usar esta opção para configurar funções para iniciar ou parar o rastreamento de local, com base nas ações que um usuário executa. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento baseado em ação, consulte Configuring action-based location tracking .

Ativação de plug-ins

Como administrador, você deve ativar o rastreamento de geolocalização para seus usuários instalando o plug-in de geolocalização (com.snc.geolocation). Este plug-in habilita a opção

Tradução automática

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

de acompanhamento manual. Para habilitar o rastreamento de localização baseado em ação, o plug-in Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking) deve estar instalado.

Nota:
Para instalar o plug-in Mobile Location Tracking (com.glide.sg.location.tracking), você deve primeiro instalar o plug-in Geolocalização (com.snc.geolocation).

Para obter detalhes sobre a ativação do plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Rastreamento de local e seus usuários

Depois de ativar os plug-ins e executar as várias configurações, você deve habilitar o rastreamento de localização para os usuários. Para obter mais informações, consulte Enabling location tracking for users .

Do lado dos usuários, depois de configurar as opções de rastreamento de localização, eles verão as configurações de rastreamento de localização por geolocalização na guia **Configurações**de seus dispositivos móveis. Os usuários podem habilitar ou desabilitar o rastreamento de localização em seus dispositivos. Para obter mais informações, consulte Using location tracking for mobile .

Rastreamento de local no modo off-line

O rastreamento de local é compatível com off-line. Enquanto estiver off-line, a localização e a atividade do usuário são coletadas e armazenadas no dispositivo. Quando o usuário volta a ficar online, todos os dados de acompanhamento coletados são sincronizados com a instância.

Habilitar tema escuro no Mobile Agent

Ative o tema escuro para aliviar o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent.
2. Toque em **Configurações**.
3. Toque **em Aparência**.
4. Toque **em Tema escuro**.

Resultado
O app muda para o tema escuro.

RecursoField Service Contractor for mobile] da aplicação ServiceNow Agent

O recurso Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent da aplicação [] permite que os prestadores de serviços gerenciem tarefas de ordem de serviço.

A aplicação Field Service Contractor for mobile permite que gerentes e agentes de serviço de campo de empresas prestadoras de serviços gerenciem e trabalhem em tarefas de ordem de serviço atribuídas. Quando não estão conectados à Internet, os agentes podem usar o aplicativo para celular para realizar atividades como adicionar anotações, consultar artigos de conhecimento anexados e também encerrar tarefas de ordem de serviço. A aplicação

Tradução automática

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

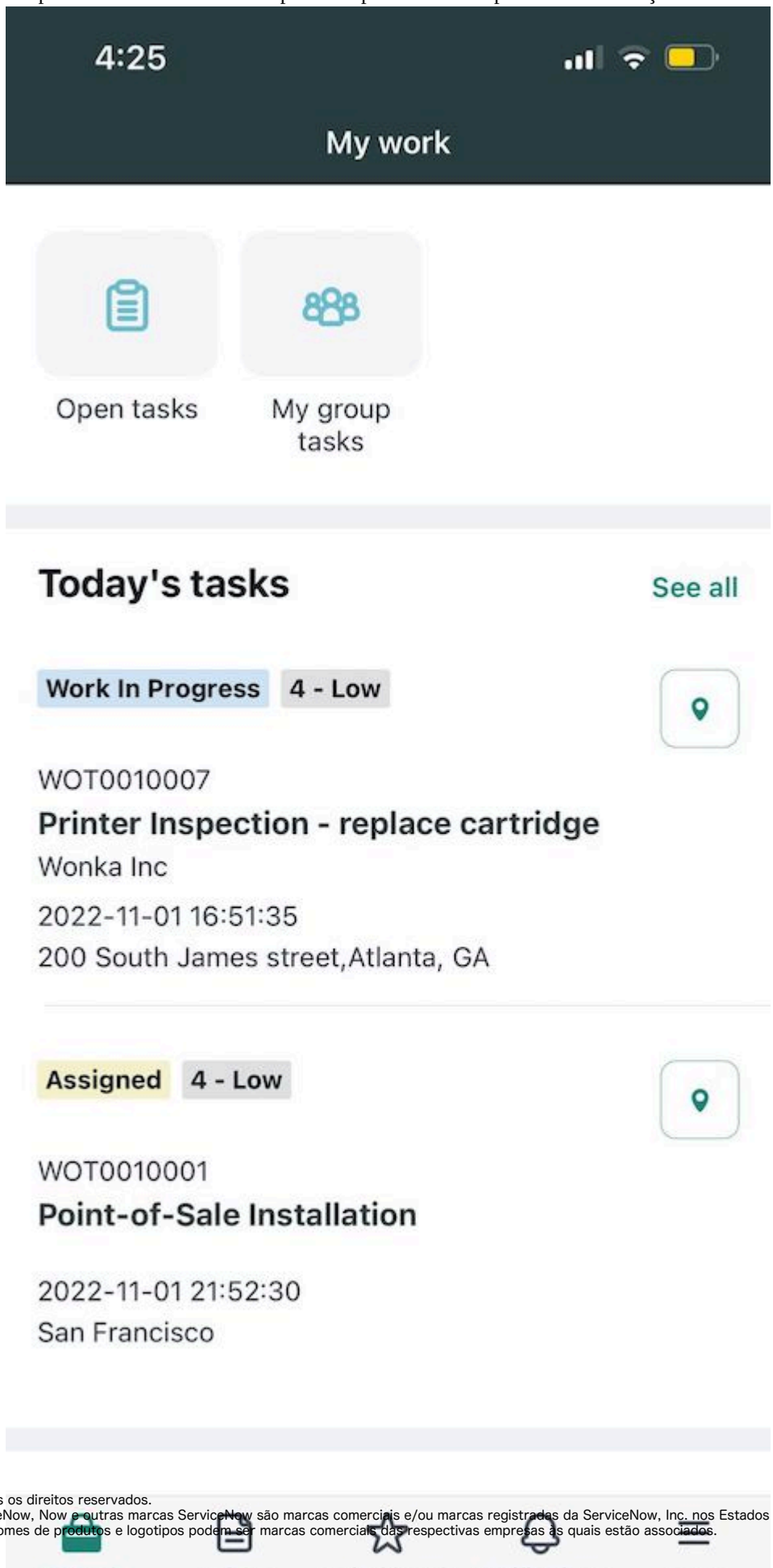
ServiceNow Agent sincroniza as informações e fornece as informações mais recentes quando está online novamente.

Tradução automática

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

Field Service Contractor for mobile

Gerenciar pedidos de trabalho com o aplicativo para celular do prestador de serviço de



Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Gerenciamento de tarefas de ordem de serviço usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Ativar o recurso ServiceNow AgentField Service Contractor for mobile na aplicação []

Ative o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) para gerenciar as tarefas de pedido de trabalho atribuídas à empresa prestadora de serviços. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Field Service Contractor for mobile requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os applets Meu trabalho, Artigos, Notificações, Meus incidentes e Mais, guias de navegação são ativados por padrão para clientes novos e de atualização quando eles ativam usando o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Acesse a aplicação ServiceNow Agent para Field Service Contractor for mobile

Acesse a aplicação Field Service Contractor for mobile para gerenciar tarefas do seu telefone ou outros dispositivos móveis.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as aplicações da Store ServiceNow® associadas tenham direitos ServiceNow® válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Baixe a aplicação ServiceNow Agent. A aplicação está disponível na App Store para plataformas iOS e na Play Store para plataformas Android.
- A empresa prestadora de serviços forneceu sua instância ao gerente e ao agente para acessar a aplicação Field Service Contractor for mobile.

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular ServiceNow Agent e toque no sinal +.
2. Insira o endereço da instância Field Service Contractor for mobile usando um dos seguintes métodos:
   - Insira o endereço da instância no campo **Endereço** da instância.
   - Toque no ícone do código QR e verifique o código QR fornecido pelo seu administrador.
3. Forneça seu nome de usuário e senha.
4. Toque em **Login.**

Resultado

A tela inicial da aplicação Field Service Contractor for mobile é exibida.

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo

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

Solicitar aplicativos na Store

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

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo

Noções básicas sobre Serviço de campo Virtual Agent conversas

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo aprimora a experiência do agente, abordando as dúvidas relacionadas ao trabalho do agente imediatamente. Os agentes de serviço de campo podem conversar com o Virtual Agent usando o aplicativo móvel Now Agent para obter rapidamente informações sobre suas próximas programações de trabalho. Os agentes podem comando Virtual Agent para atualizar as tarefas.

Compreensão da linguagem natural

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

Habilite NLU na aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversas e publique novamente os tópicos de conversa existentes para otimizar a experiência do usuário com este recurso. Para obter mais informações, consulte Natural Language Understanding no Virtual Agent .

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Configurando Serviço de campo Virtual Agent Conversas

As conversas de chatbot predefinidas Serviço de campo Virtual Agent permitem que os agentes de serviço de campo exibam sua programação de trabalho para o dia e atualizem suas tarefas.

Um tópico de conversa define o diálogo entre o chatbot Virtual Agent e o agente de serviço de campo para que o agente possa atingir um objetivo específico. Para configurar a aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversations, faça o seguinte:

- Publique os tópicos predefinidos Virtual Agent. Para obter mais informações, consulteAtivar Virtual Agent tópicos de conversa necessários para Gestão de serviços de campo.
- Integre o modelo NLU aos seus tópicos Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent conversas com NLU.
- Configure o bate-papo no aplicativo móvel do Now Agent. Para obter mais informações, consulte Habilitar bate-papo no app do agente Now Mobile.

Instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Você pode instalar a aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui tópicos de conversa e instala aplicações relacionadas ServiceNow® Store e plug-ins 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 de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Serviço de campo Virtual Agent Conversas requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot)

  Habilita a conversa do chatbot com o Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como ativar Virtual Agent, consulte Ativar Virtual Agent .

- Virtual Agent para Gestão de serviços de campo requer as seguintes ServiceNow Store aplicações. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas.

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  Serviço de campo NLU Modelo para Virtual Agent Conversas

  Para obter mais informações, consulte Habilitar NLU .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Serviço de campo Virtual Agent Conversas fornecem a seguinte propriedade 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.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Habilite Virtual Agent para consultar as tarefas de trabalho em andamento de hoje e dos dias anteriores, dependendo do valor selecionado. Por exemplo, se você selecionar 1 no campo **Valor**, o Virtual Agent fará o resumo das tarefas de hoje e ontem. Se você selecionar 2 no campo **Valor**, o Virtual Agent relatará a tarefa de hoje, ontem e anteontem.

A aplicação Serviço de campo NLU Model for Virtual Agent Conversation é instalada com Serviço de campo o Virtual Agent Conversations:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Serviço de campo Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   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 as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver algum plug-in ou aplicativo que precise ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o Serviço de campo Virtual Agent Conversations.
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 compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Ativar Virtual Agent tópicos de conversa necessários para Gestão de serviços de campo

Ative Virtual Agent para Gestão de serviços de campo para iniciar o bate-papo com o agente virtual.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Como administrador ou administrador Virtual Agent, habilite conversas de chatbot habilitando os seguintes plug-ins:

- Plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Serviço de campo Virtual Agent Plug-in Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base fornece os seguintes tópicos predefinidos do virtual agent (conversas de chatbot). Para habilitar conversas de chatbot, você deve publicar estes tópicos:

Minhas próximas tarefas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar as próximas tarefas de ordem de serviço. O agente pode verificar e atualizar o status das tarefas existentes.

Mostrar tarefas próximas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar tarefas de ordem de serviço que estão a uma curta distância do local atual do agente. Os agentes podem atribuir a si próprios essas tarefas.

Tarefas de relatório

Os agentes de serviço de campo podem obter informações sobre as tarefas de ordem de serviço que estão em andamento. Os agentes podem tomar as medidas apropriadas, como inserir o tempo gasto trabalhando na tarefa, registrar em log incidentes, encerrar tarefas e criar tarefas de acompanhamento.

Você pode configurar a propriedade do sistema *sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task* para obter informações sobre as tarefas de trabalho em andamento para o número *n* de dias anteriores. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas.

Nota:
Se você quiser personalizar os tópicos predefinidos fornecidos no sistema de base, duplique o tópico e modifique-o. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Tópicos**.
2. Clique em um dos tópicos necessários para abri-lo.
3. Para usar o tópico, clique em **Publicar**.
4. Repita este procedimento para os outros tópicos necessários, quantas vezes forem necessárias.

Ativar Virtual Agent conversas com NLU

Integre os modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) aos seus tópicos de chatbot Virtual Agent para que os chatbots possam analisar e entender as informações fornecidas pelo usuário. O chatbot pode levar o usuário ao tópico correto com base na intenção inferida.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Serviço de campo NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o plug-in Serviço de campo Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura para os modelos Serviço de campo NLU no Studio:

- Minhas próximas tarefas
- Mostrar tarefas próximas
- Tarefas de relatório

Para usar essas intenções, você deve treinar e publicar o Serviço de campo NLU predefinido para o modelo de VA. Para obter mais informações, consulteTreinar seu modelo de NLU e Publicar seu modelo de NLU .

Procedimento

1. Habilite ServiceNow NLU em Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do Natural Language Understanding no Virtual Agent .
2. **Opcional:** Personalize uma intenção importando uma intenção existente do modelo Serviço de campo NLU para Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Importar uma intenção de NLU .
3. Vincule o modelo NLU às intenções associadas nos tópicos Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Natural Language Understanding no Virtual Agent .

Configurando o Site Mapping para Gestão de serviços de campo

O Site Mapping para Gestão de serviços de campo ajuda os agentes a navegar pelos locais de trabalho quando suas tarefas estão em grandes instalações internas.

OSite Mapping para Gestão de serviços de campo integra recursos do Indoor Mapping para a aplicação Mobile Agent. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

Omapeamento de site para Gestão de serviços de campo apresenta o campo Site para tarefas de pedido de trabalho. O campo Site representa locais internos dentro de um edifício ou local de trabalho. Os agentes podem usar o mapa do site na aplicação Mobile Agent para encontrar rotas ou exibir pontos de interesse no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Navegar em um local de trabalho no aplicativo Mobile Agent.

Visão geral da configuração

1. Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo
2. Configure mapas internos no Indoor Mapping Map Studio. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .
3. Criar um registro de provedor de mapa personalizado
4. Definir o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

Instale a aplicação Site Mapping for Gestão de serviços de campo (sn_fsm_site_map) se você tiver a função de administrador.

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.

- 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 de um ServiceNow produto ou aplicação .
- OSite Mapping para Gestão de serviços de campo requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Site Mapping para Gestão de serviços de campo .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de serviços de campo

Permite que você gerencie solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo Mobile

Permite que os agentes exibam informações do pedido de trabalho em dispositivos móveis.

Para obter mais informações, consulteConfigurar a aplicação Now Mobile Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o mapeamento do site para a Gestão de serviços de campo aplicação (sn_fsm_site_map) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Site Mapping para Gestão de serviços de campo.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. 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.

Criar um registro de provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapa para identificar edifícios que os agentes podem exibir mapas internos para.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os mapas internos estejam configurados. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Provedores de mapa personalizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Certifique-se de que a **aplicação** atual seja o **Mapeamento interno**.

Registro do provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Tabela que contém os valores do edifício.
Chave	A entrada específica do edifício da tabela de chaves.
Provedor de mapas	O provedor de mapa que você está usando.

4. Selecione **Enviar**.

Example: Usando dados de demonstração para criar um provedor de mapa personalizado para o edifício A

Allie é um administrador que deseja configurar o mapeamento do site para Gestão de serviços de campo. Durante a configuração, eles instalam dados de demonstração para treinar o procedimento.

Eles navegam até o formulário Provedor de mapa personalizado e inserem os seguintes valores:

Registro do provedor de mapa personalizado

Campo	valor
Tabela de chaves	Edifício [sn_map_core_building]
Chave	Edifício A
Provedor de mapas	ServiceNow

Depois de enviar o formulário, Allie continua a definir o novo registro como o provedor da tela do mapa 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.

O que Fazer Depois

O novo registro deve ser definido como o provedor padrão da tela do mapa personalizado para que os agentes vejam o edifício na aplicação Mobile Agent. Para obter mais informações, consulte.

Definir o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Configure uma tela de mapa para habilitar mapas de site na aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Verifique se há um provedor de mapa personalizado. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de provedor de mapa personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Telas de mapas personalizados**.
2. Selecione **Mapa interno de detalhes do site para o site WOT**.
3. Insira o registro de Provedor de mapa personalizado em **Provedor padrão**.

Resultado

Os agentes podem ver o mapa do edifício na aplicação Mobile Agent.

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações

Estenda os recursos de Gestão de serviços de campo e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Integração com Customer Service Management

Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.

Os usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho no aplicativo Field Service Management. Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor.

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

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

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Customer Service Management e tem a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] ou gerente de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager], você pode criar e exibir todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados ao seu caso. Se você for um usuário externo com a função snc_external, poderá criar e exibir todos os pedidos de

Tradução automática

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

trabalho e compromissos relacionados ao caso relacionados à sua conta ou a uma conta relacionada.

Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management

O plug-in Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Field Service Management e Customer Service Management. Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Mudanças na aplicação Field Service Management

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

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

Atualizar o campo **Conta** no formulário de ordem de serviço também atualiza o campo **Empresa**.

Atualizar o campo **Contato** no formulário de ordem de serviço atualiza o campo **Solicitante**.

Mudanças na aplicação Customer Service Management

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

Clique em uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Limitações conhecidas

Não há sincronização entre o formulário de ordem de serviço e o formulário de caso associado. Se as informações forem alteradas no formulário de caso, elas não serão atualizadas no formulário de ordem de serviço.

Mapear campos de caso com tabela de ordem de serviço

Defina os campos que você deseja mapear entre o caso e os campos da tabela de ordem de serviço de destino que você já configurou. Esta configuração copia automaticamente os valores dos campos mapeados do caso para a ordem de serviço ao criar uma ordem de serviço a partir do caso.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Mapeamento de ordem de serviço do caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de tabela do CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API para este mapa de tabela.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa, por exemplo.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa, como a ordem de serviço [wm_order].
Usar Condição Avançada	Habilita o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo **Condição avançada**.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo **Usar condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o construtor de condição para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processamento simultâneo de várias definições de mapa correspondentes 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
   O mapa da tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie um mapeamento de campo para copiar informações do campo de caso para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista Mapa de tabela do CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.
   b. Na seção do formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo**.
   c. Selecione um campo de **origem** e um **campo de destino**.
   d. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Insira um número no campo Pedido.
   f. Clique em **Enviar**.
   g. Repita as etapas b a f para cada campo a ser mapeado.
6. Clique em **Atualizar** no formulário Mapa da tabela do CSM.

Resultado

O mapeamento entre as tabelas de origem e de destino está concluído e pronto para copiar as informações do campo de caso para o campo correspondente na ordem de serviço.

Integração com produtos do setor

Fornece uma integração entre os produtos do setor e a aplicação Field Service Management.

Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas ao caso em todos os portais de produtos do setor e interfaces de aplicação. Os usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho na aplicação Gestão de serviços de campo.

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

Quando um cliente ou consumidor exibe um caso de qualquer um dos produtos do setor, ele pode exibir os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas ao caso.

Produtos do setor

Os produtos do setor ServiceNow® a seguir estendem o valor do suporte a modelos de dados, estruturas e recursos necessários para integração com pedidos de trabalho em Gestão de serviços de campo.

- Financial Services Operations. Para obter mais informações, consulte Integração do Financial Services Operations com o Field Service Management .
-
- Gestão de serviços de provedores de tecnologia. Para obter mais informações, consulte Integração do Technology Provider Service Management com o Field Service Management .

Direitos de uso do produto incluídos com produtos do setor

Se você comprou uma assinatura para a aplicação Customer Service Management e tem a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] ou gerente de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager], você pode criar e 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.

todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados ao seu caso. Se você for um usuário externo com a função snc_external, poderá criar e exibir todos os pedidos de trabalho e compromissos relacionados ao caso relacionados à sua conta ou a uma conta relacionada.

Acesso ao plug-in Field Service Management

Os produtos do setor obtêm acesso a ordens de serviço e tarefas de serviço de campo usando o atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Mudanças na aplicação Field Service Management

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

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

Atualizar o campo **Conta** no formulário de ordem de serviço também atualiza o campo **Empresa**.

Atualizar o campo **Contato** no formulário de ordem de serviço atualiza o campo **Solicitante**.

Integração com Project Portfolio Management

Vincule tarefas de projeto a pedidos de trabalho para ajudar no gerenciamento de projetos de instalação ou implantação no campo.

Um projeto pode ter várias tarefas que são atribuídas a agentes de serviço de campo. Usando a integração do Field Service Management com o Project Portfolio Management, você pode criar pedidos de trabalho diretamente das tarefas do projeto. Vinculando tarefas de projeto a ordens de serviço desta forma:

- Sincroniza as datas planejadas e reais entre a tarefa de projeto e a ordem de serviço.
- Sincroniza os estados entre a tarefa de projeto e a ordem de serviço.

Para criar um pedido de trabalho a partir de uma tarefa de projeto, clique no link relacionado **Criar pedido de trabalho** no formulário de tarefa do projeto. Para exibir uma ordem de serviço vinculada ativa, clique no link relacionado **Exibir ordem** de serviço no formulário de tarefa do projeto. As tarefas de projeto podem ter mais de uma ordem de serviço vinculada, mas somente uma ordem de serviço pode estar ativa por 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.

Datas

As datas são sincronizadas em uma direção, da tarefa de projeto para a ordem de serviço vinculada e para todas as tarefas de ordem de serviço.

- As tarefas de ordem de serviço criadas para uma ordem de serviço vinculada têm datas de **início** da **janela e de término** da janela fixas que são baseadas nas datas de início e término planejadas da tarefa de projeto.
- As atualizações das datas da tarefa de projeto também são atualizadas nas tarefas de ordem de serviço vinculadas para tarefas que não estão nos estados **Trabalho em andamento** ou **Encerrado**.

Nota:
As mudanças nas datas em uma tarefa de ordem de serviço não mudam as datas na tarefa de projeto vinculada.

Estados

As mudanças de estado são sincronizadas em uma direção, da ordem de serviço para a tarefa de projeto.

- Atualizar o estado da ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa de projeto vinculada.
- Atualizar o estado de uma tarefa de projeto adiciona uma anotação ao campo **Anotações** de trabalho no pedido de trabalho vinculado.
- Fechar uma ordem de serviço também fecha as tarefas do projeto.

Se uma atualização do estado de uma tarefa de projeto falhar, uma anotação será adicionada ao campo **Anotações de trabalho** da tarefa de projeto sobre a atualização da ordem de serviço correspondente. As atualizações podem falhar com tarefas de projeto que têm dependências.

Os estados da ordem de serviço e da tarefa de projeto são atualizados da seguinte forma.

Estados sincronizados de ordem de serviço e tarefa de projeto

Estado da ordem de serviço	Estado da tarefa de projeto
Trabalho em andamento	Trabalho em andamento
Encerrado Concluído	Encerrado Concluído
Encerrar Incompleto	Encerrar Incompleto
Cancelado	Encerrar Ignorado

Plug-ins

Ative o serviço de campo com o plug-in Project Management (com.snc.wm_ppm) para usar este recurso. Este plug-in requer o plug-in Field Service Management (com.snc.work_management) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Personalizar o mapa de transição do estado da ordem de serviço

Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar o mapa de transição do estado da ordem de serviço, que mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto.

Tradução automática

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

Atualizar o estado de uma ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa de projeto vinculada. O script `FieldServicesProjectTaskStateHandler` mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto. Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar este mapa de transição de estado conforme necessário com base nos exemplos a seguir.

Exemplos

Definir o status de uma ordem de serviço como **Encerrado concluído** não deve encerrar a tarefa de projeto. Para fazer essa mudança, remova a seguinte linha na função `inicializar ()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Para mapear o estado de **Expedição pendente** da ordem de serviço para o estado **Aberto** da tarefa do projeto, adicione a seguinte linha à função `inicializar()` :

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Para qualificar uma tarefa automaticamente quando a tarefa de projeto for alterada para **Aberto**, altere a função de processo `FieldServiceProjectUpdateHandler` que ouve atualizações de tarefa de projeto e altere a ordem de serviço vinculada para **Qualificado**. Adicione a seguinte linha após esta seção:

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

integração com Gestão de mudanças

Com ServiceNow Gestão de mudanças para Serviço de campo, crie ordens de serviço a partir de uma solicitação de mudança e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de mudança quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de mudanças para Serviço de campo fornece uma integração entre as aplicações Gestão de mudanças e Gestão de serviços de campo. A aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes da ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de mudança nas aplicações 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 e Now Platform. Essa integração fornece uma experiência unificada para os agentes da ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação de mudança.

Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo

Você pode instalar a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) se 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 de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de mudanças para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

  Permita que seus agentes interajam com clientes, respondam perguntas, criem casos e resolvam problemas. Para obter mais informações, consulte Configuração do espaço configurável do CSM .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar Gestão de mudanças o para Serviço de campo .
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Gestão de mudanças para Serviço de campo

Instale e configure a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo para rastrear o andamento da ordem de serviço diretamente na 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.

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes da ITIL criem uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para o expedidor atribuir essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho para a tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente da solicitação de mudança associada.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para os agentes ITIL:

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Now Platform ou no Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em Now Platform, consulte Criar uma ordem de serviço.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em Espaço configurável do CSM, consulte Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente de sua solicitação de mudança primária.

Esta integração automatiza seu sistema para fornecer os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes da solicitação de mudança.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa da ordem de serviço com as datas de início e término planejadas da programação de mudança.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes da solicitação de mudança relacionada e as listas relacionadas na aplicação Mobile Agent.
- Encerrar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um script `ChangeWorkOrderIntegration` para fechar a solicitação de mudança automaticamente quando a ordem de serviço relacionada for fechada. Para obter mais informações, consulte Uso de um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Sincronizando dados entre a ordem de serviço e a solicitação de mudança

As anotações de trabalho são sincronizadas de uma ordem de serviço relacionada para a solicitação de mudança quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço foi atualizado
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas de ordem de serviço
- A tarefa de ordem de serviço foi encerrada como concluída ou incompleta

Uso de um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in Gestão de mudanças para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) adiciona o ponto de extensão `ChangeWorkOrderIntegration`, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para a seção **Atividade** na solicitação de mudança.
- Encerrar automaticamente a solicitação de mudança quando a ordem de serviço relacionada for encerrada e concluída.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de pedido mais baixo.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente da solicitação de mudança usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de mudança pode acomodar apenas uma ordem de serviço de cada vez. Você pode criar outra ordem de serviço para uma solicitação de mudança somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Mudança** > **Todos**
4. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja criar um pedido de trabalho.
5. Clique **em Criar ordem**de serviço.

Resultado
Uma ordem de serviço foi criada com sucesso.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando o Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento de uma ordem de serviço na solicitação de mudança associada de Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Habilite a função de atividade usando o ponto de extensão `ChangeWorkOrderIntegration`. Para obter mais informações, consulte Uso de um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes da ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de uma solicitação de mudança relacionada. O acompanhamento de solicitação de mudança é atualizado sempre que as seguintes atualizações são feitas na ordem de serviço ou nas tarefas de ordem de serviço relacionadas:

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- O estado da tarefa é atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Mudança** > **Todos**
4. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja acompanhar o andamento.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço na seção **Atividade**.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando a aplicação Mobile Agent

Exiba os detalhes da ordem de serviço para a solicitação de mudança relacionada da aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque **em Iniciado de**.
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes da solicitação de mudança.

Change Management for Field Service Components

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócios são instalados com a aplicação Gestão de mudanças para Serviço de campo.

Plug-in

O plug-in Gestão de mudanças da aplicação para Serviço de campo (sn_fsm_chg_mng) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Gestão de mudanças

Inclusão de script	Descrição
ChangeRequestWorkOrderUtil	Atualiza as anotações de trabalho da solicitação de mudança quando qualquer uma das seguintes ações acontece: • O estado da ordem de serviço muda. • A solicitação de mudança é fechada automaticamente quando a ordem de serviço é fechada • A ordem de serviço é excluída.
ChangeWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda a integrar as solicitações de mudança com pedidos de trabalho usando o ponto de extensão.

Regras de negócios

Gestão de mudanças para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócios a seguir.

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	Solicitação de mudança [change_request]	Cancela a ordem de serviço quando a solicitação de mudança é cancelada.
Preencher início/término da janela com mudança	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche as datas de início e término da janela da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas que são definidas na solicitação de mudança.
Atualizar mudança com mudanças de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza a solicitação de mudança quando o estado da ordem de serviço muda. Encerra automaticamente a solicitação de mudança se a ordem de serviço for Encerrado concluído.
Atualizar exclusão de ordem de serviço para mudança	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho da solicitação de mudança se a ordem de serviço for excluída.
Validar vencimento solicitado por com mudança	Ordem de serviço [wm_order]	Valida se a data de vencimento solicitada definida na ordem de serviço é anterior à data de término planejada da solicitação de mudança.
ValidateWindowStartEndDatewithChange	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o início da janela e a data de término da tarefa de ordem de serviço estão programados dentro

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		das datas de início e término da solicitação de mudança.

Funções

Gestão de mudanças para Serviço de campo modifica a seguinte função existente.

Funções atualizadas com Gestão de mudanças

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir os detalhes da solicitação de mudança primária na tarefa de pedido de trabalho.	sn_change_read

integração com Gestão de incidentes

Com ServiceNow Gestão de incidentes para Serviço de campo, crie ordens de serviço a partir de um registro de incidente e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de incidente quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de incidentes para Serviço de campo fornece uma integração entre as aplicações Gestão de incidentes e Gestão de serviços de campo. A aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes da ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de incidentes nas aplicações Espaço configurável do CSM e Now Platform. Esta integração fornece uma experiência unificada para os agentes da ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação de incidente.

Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo

Você pode instalar a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) se 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 de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de incidentes para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Capacite seus agentes para que eles possam se envolver com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas. Para obter mais informações, consulte Configuração do espaço configurável do CSM .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Gestão de incidentes para Serviço de campo

Instale e configure a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo para rastrear o andamento da ordem de serviço.

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes da ITIL criem uma ordem de serviço a partir do registro de incidente. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para que o expedidor possa atribuir essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho para a tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente do registro de incidente associado.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para os agentes ITIL:

Tradução automática

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

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de incidente no Now Platform ou no Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de um registro de incidente em Now Platform, consulte Criar uma ordem de serviço.
  - Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de registro de incidente em Espaço configurável do CSM, consulte Criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente de seu registro de incidente primário.

Esta integração automatiza seu sistema para fornece os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes do registro do incidente.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas do registro do incidente.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes do registro do incidente relacionado e as listas relacionadas na aplicação Mobile Agent.
- Encerrar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um script `IncidentWorkOrderIntegration` para fechar o registro de incidente automaticamente quando a ordem de serviço relacionada for fechada. Para obter mais informações, consulte Uso de um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Sincronizando dados entre a ordem de serviço e o registro de incidente

As anotações de trabalho são sincronizadas da ordem de serviço para o registro do incidente quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço é atualizado.
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas de ordem de serviço.
- A tarefa de ordem de serviço é encerrada como concluída ou incompleta.

Usando o ponto de extensão para gerenciamento de incidentes

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Gestão de incidentes para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) adiciona o ponto de extensão`IncidentWorkOrderIntegration`, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para a seção **Atividade** no registro do incidente.
- Fechamento automático do registro de incidente quando a ordem de serviço relacionada é fechada e concluída.

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

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de pedido mais baixo.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Criar uma ordem de serviço a partir do registro de incidente no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente do registro do incidente usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de incidente pode acomodar apenas uma ordem de serviço de cada vez. Você pode criar outra ordem de serviço para um registro de incidente somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Incidente** > **Todos**
4. Abra um registro de incidente para o qual você deseja criar uma ordem de serviço.
5. Clique **em Criar ordem**de serviço.

Resultado
Uma ordem de serviço é criada com sucesso a partir do incidente.

Exibir detalhes da ordem de serviço do registro do incidente usando o Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento da ordem de serviço no registro de incidente associado de Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Habilite a função de atividade usando o ponto de extensão `IncidentWorkOrderIntegration`. Para obter mais informações, consulte Usando o ponto de extensão para gerenciamento de incidentes.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes da ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de um registro de incidente relacionado. O rastreamento de registro de incidente é atualizado sempre que as seguintes atualizações são feitas na ordem de serviço ou nas tarefas de ordem de serviço relacionadas:

Tradução automática

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

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- Estado da tarefa atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Incidente** > **Todos**
4. Abra um registro de incidente para o qual você deseja rastrear o andamento.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço na seção **Atividade**.

Exibir detalhes da ordem de serviço do registro de incidente usando a aplicação Mobile Agent

Exiba os detalhes da ordem de serviço para o registro de incidente relacionado da aplicação Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque **em Iniciado de**.
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes do registro do incidente.

Componentes do Incident Management para serviço de campo

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócios são instalados com a aplicação Gestão de incidentes para Serviço de campo.

Plug-in

O plug-in Gestão de incidentes da aplicação para Serviço de campo (sn_fsm_inc_mng) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo.

Inclusões de script

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as novas inclusões de script a seguir.

Scripts instalados com a aplicação Incident Management for Field Service

Inclusão de script	Descrição
IncidentWorkOrderUtil	Atualiza as anotações de trabalho do registro do incidente quando todas as seguintes ações acontecem:

Tradução automática

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

Scripts instalados com a aplicação Incident Management for Field Service

Inclusão de script	Descrição
	• O estado da ordem de serviço muda. • O registro de incidente é resolvido automaticamente quando a ordem de serviço é fechada. • A ordem de serviço foi excluída
IncidentWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda na integração de incidentes com ordens de serviço usando o ponto de extensão.

Regras de negócios

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócios a seguir.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Incident Management for Field Service

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	Incidente [incident]	Cancela a ordem de serviço quando o registro do incidente é cancelado.
Atualizar incidente com mudanças na ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza o registro de incidente quando o estado da ordem de serviço muda. Encerra automaticamente a solicitação de incidente se a ordem de serviço for Encerrada concluída.
Atualizar exclusão de ordem de serviço para	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho do registro do incidente se a ordem de serviço for excluída.

Funções

Gestão de incidentes para Serviço de campo modifica a seguinte função existente.

Função instalada com a aplicação Incident Management for Field Service

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir detalhes do incidente primário da tarefa de ordem de serviço.	sn_incident_read

Integração com Virtual Conferencing

Com o ServiceNow Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration, colabore com seus clientes e colegas de trabalho para resolver problemas do cliente usando as opções de

Tradução automática

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

compartilhamento de vídeo e tela em Zoom e Microsoft Teams do aplicativo móvel Now Agent. Forneça suporte oportuno enquanto estiver fora do escritório ou do computador desktop.

Solicitar aplicativos na Store

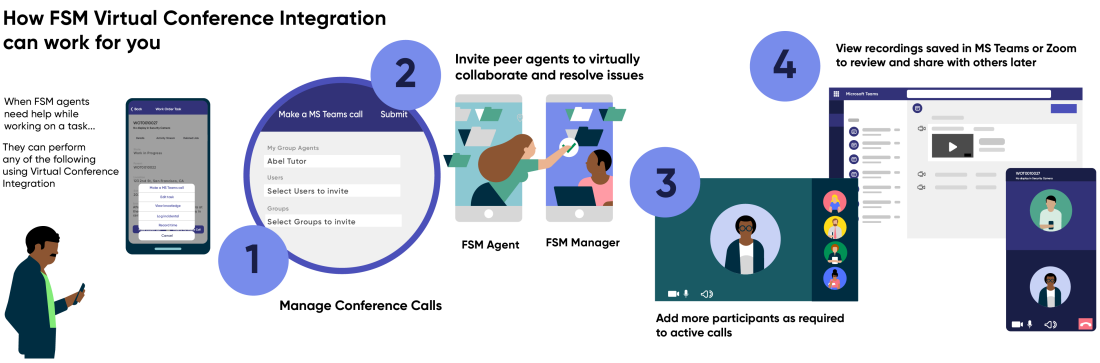
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

A aplicação Virtual Conferencing Integration Gestão de serviços de campo integra o canal de comunicação de conferência com o canal de comunicação Notify, gerenciando e iniciando uma reunião Zoom ou Microsoft Teams diretamente do aplicativo móvel Now Agent.

Como agente, você pode usar a aplicação Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration para iniciar Zoom ou Microsoft Teams reuniões usando a opção Iniciar conferência no aplicativo móvel Now Agent.

Para começar a usar o Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration, consulte Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual.



Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual

Você pode instalar a aplicação Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de serviços de campo A integração de conferência virtual requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar a Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Notify (com.snc.notify)

  Fornece suporte para SMS e canais de voz na plataforma. Para obter mais informações sobre como ativar Notify, consulte Ativar Notify .

- Serviço de campo A integração de conferência virtual requer as seguintes aplicações ServiceNow Store. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar a Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual.

Tradução automática

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

Requer ServiceNow Store aplicações para integrar Zoom

Zoom Spoke

Integre a conta Zoom da sua empresa à sua instância ServiceNow. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Notify Zoom Conector

Associa o canal de comunicação [Notify a Zoom reuniões. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Requer ServiceNow Store aplicações para integrar Microsoft Teams

Notify Conector para Microsoft Teams

Gerencie e inicie uma Microsoft Teams reunião diretamente de uma tarefa. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Microsoft Teams Spoke de comunicação

Gerencie chamadas de grupos e reuniões na conta de Comunicações Microsoft da sua instância ServiceNow. Para ver as etapas de instalação do ServiceNow Store, consulte Como instalar um aplicativo da loja da ServiceNow .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

   Os plug-ins e as aplicações 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 a Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual.
4. Selecione **Instalar**.

Configurar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration

Instale e configure a aplicação Virtual Conferencing Integration Gestão de serviços de campo para interagir com clientes e colegas de trabalho usando Zoom ou Microsoft Teams reuniões iniciadas no aplicativo móvel Now Agent.

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

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar a aplicação Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration para iniciar chamadas em conferência usando Zoom e Microsoft Teams no aplicativo móvel Now Agent.

Procedimento

1. Configure a ponte de chamada em conferência.
2. Instale a aplicação Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de serviços de campo integração de conferência virtual.
3. Adicione a lista relacionada **Conferências** ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
   Se a lista relacionada ainda não aparecer, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário **Tarefa de ordem** de serviço e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar a lista relacionada Conferências->Tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   Você deve personalizar a lista relacionada Conferências para obter informações detalhadas sobre as gravações de conferência das tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Personalizar a exibição das informações de gravação da conferência.

Personalizar a exibição das informações de gravação da conferência

Personalize a lista relacionada Conferências para exibir informações específicas sobre gravações de conferência para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como expedidor ou gerente de Serviço de campo, você pode ouvir as gravações de conferência de Zoom e Microsoft Teams reuniões realizadas para resolver problemas do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
3. Abra a lista relacionada Conferências.
4. Clique no ícone personalizar lista (ícone) no canto superior esquerdo.
5. Use a caixa de listagem dupla para mover os itens a seguir da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
   - Número
   - Ativo
   - Provedor de serviço
   - ID de chamada em conferência
   - Descrição
   - Duração

Tradução automática

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

- Criado por
- Gravação

6. Clique em **OK**.

Usando Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration

Inicie uma chamada em conferência do seu aplicativo para celular nativo com a ajuda da Gestão de serviços de campo Integração de conferência virtual.

Como agente de serviço de campo, você pode iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams na aplicação Agente Now Mobile. Você pode configurar pontes de conferência Zoom e Microsoft Teams ou qualquer uma delas na sua instância ServiceNow.

Se você configurou ambas as pontes de conferência na sua instância ServiceNow, poderá selecionar qualquer uma das opções de ponte para fazer uma chamada do Now Mobile Aplicação do agente. Selecionar Zoom permite que você se conecte com clientes e seus colegas de trabalho. Microsoft Teams permite que você se conecte somente com seus colegas.

Fazer uma chamada a partir da aplicação Now Mobile Agent

Selecione uma opção de ponte de conferência para iniciar uma chamada em conferência na aplicação Agente Now Mobile para se conectar virtualmente com seus clientes e colegas de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção Fazer uma chamada aparecerá somente se você tiver configurado Zoom e Microsoft Teams na sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegue até o aplicativo para celular Serviço de campo.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Fazer uma chamada**.
6. Toque **em Ponte de conferência** e selecione uma ponte.
   - Para fazer uma chamada Zoom, toque em Zoom.
   - Para fazer uma chamada Microsoft Teams, toque em Microsoft Teams.

     Para obter mais informações sobre como fazer uma chamada, consulte Iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo móvel Now Agent.

Iniciar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo móvel Now Agent

Inicie uma reunião Zoom ou Microsoft Teams no aplicativo móvel Now Agent para resolver problemas do cliente, auxiliando-o virtualmente enquanto estiver fora do escritório ou fora do seu computador desktop.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode hospedar uma reunião Zoom ou Microsoft Teams para fazer videoconferência e compartilhamento de tela com seus clientes do aplicativo móvel Now Agent. Você pode convidar vários participantes para a reunião ao iniciar uma chamada em conferência ou adicionar um novo participante após o início da chamada.

Ao iniciar a reunião, os participantes recebem uma notificação por e-mail e SMS que inclui o número da tarefa da ordem de serviço, uma descrição resumida do problema e o link da reunião.

Nota:
Os detalhes da chamada em conferência de uma reunião Zoom ou Microsoft Teams são armazenados na tabela Notify Chamadas em conferência [notify_conference_call].

Procedimento

1. Navegue até o aplicativo para celular Serviço de campo.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Inicie a reunião.
   a. Toque no Mais ações (⋮) ícone e selecione a plataforma de chamada.
      - Para uma chamada Zoom, selecione **Fazer uma chamada do Zoom**.
      - Para uma reunião Microsoft Teams, selecione **Fazer uma chamada do MS Teams**.
   b. Selecione os participantes necessários para a chamada em conferência.

Opção	Descrição
Agentes do Meu Grupo	Agentes do grupo de atribuição mencionados na tarefa de ordem de serviço.
Usuários	Usuários específicos, como gerente, expedidor e assim por diante.
Grupos	Quaisquer grupos na sua instância.
Cliente	Para Zoom chamadas, você pode adicionar um cliente mencionado na tarefa de ordem de serviço.

   c. Depois que a lista de participantes for finalizada, toque em **Enviar** para iniciar a chamada em conferência.
   d. Toque no ID da chamada em conferência para entrar na chamada em conferência ativa, por exemplo, CC000XXXX.
6. Ingressar na reunião tocando em **Ingressar** na tela inicial.
7. **Opcional:** Convide mais participantes para uma chamada ativa tocando em **Adicionar participantes**.

   (Optional) Como host da reunião, você pode aceitar participantes compartilhando o URL da reunião com eles. O número de participantes que você pode aceitar depende das configurações da sua conta Zoom ou Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração de SMS estiver habilitada, o cliente receberá um SMS com o link para ingressar na chamada em conferência. Caso contrário, o cliente receberá um e-mail com o link da reunião.

8. **Opcional:** Grave a reunião.
   Para obter mais informações, consulte o Help Center do Zoom para Zoom chamadas ou Gravar uma reunião no Teams para Microsoft Teams chamadas.
   A gravação da reunião é adicionada à página do formulário Conferência no aplicativo móvel Now Agent.

Exibir detalhes de chamadas em conferência gravadas

Exiba detalhes de reuniões Zoom e Microsoft Teams iniciadas no aplicativo móvel do Now Agent acessando o registro de conferência associado à tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_dispatcher, wm_manager e wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar os detalhes das reuniões Zoom e Microsoft Teams gravadas no registro de conferência de uma tarefa de ordem de serviço específica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
3. Clique na lista relacionada Conferências no formulário de tarefa de ordem de serviço.
4. Revise os detalhes da lista de Conferência.
   - Para revisar os detalhes da reunião Zoom, abra uma gravação Zoom.
   - Para revisar os detalhes da reunião Microsoft Teams, abra uma gravação Microsoft Teams.

Configuração de relatórios e análises do FSM

Configure relatórios e análises para oferecer informações valiosas que auxiliam os processos de tomada de decisão em uma organização.

Relatórios e análises são ferramentas essenciais para as empresas obterem informações. Ele fornece os principais benefícios a seguir para ajudá-lo a rastrear e medir o desempenho dos negócios.

- **Avaliação de desempenho:** avalie o desempenho de vários aspectos de um negócio, como vendas, marketing, finanças ou eficiência operacional. Ao analisar as principais métricas e tendências, os relatórios permitem identificar áreas de melhoria, medir o progresso em direção aos objetivos e tomar decisões orientadas por dados.
- **Visualização de dados:** forneça uma representação visual de conjuntos de dados complexos, facilitando a compreensão e a interpretação das informações. Visualizações como tabelas, gráficos e painéis fornecem uma compreensão rápida de tendências, padrões e relacionamentos dentro dos dados, facilitando a comunicação e a compreensão eficazes.
- **Otimização de recursos:** forneça informações sobre a alocação e a utilização de recursos. Ao analisar dados sobre níveis de inventário, habilidades do agente ou disponibilidade do agente, você pode otimizar seus recursos, minimizar a rejeição de tarefas e melhorar a eficiência operacional.

Tradução automática

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

- **Monitoramento de desempenho:** permite que você monitore o desempenho contínuo em relação aos objetivos e metas predefinidos. Ao revisar regularmente os principais indicadores de desempenho (KPIs) e as métricas, você pode acompanhar o andamento, identificar desvios e tomar ações corretivas para se manter no caminho certo.
- **Conformidade e regulamentação:** garanta a conformidade com as regulamentações do setor, acordos de nível de serviço ou requisitos jurídicos. Ao gerar relatórios que demonstram a adesão a diretrizes específicas, as empresas podem reduzir riscos, manter a transparência e atender às obrigações regulatórias.

Tópicos relacionados

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo

Análise e relatório para Gestão de serviços de campo

Gestão de serviços de campo Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Soluções de Platform Analytics

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções 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.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Gestão de serviços de campo, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management (com.snc.work_management_pa).

Ativar este plug-in adiciona a opção Performance Analytics ao menu Serviço de campo. Clique nesta opção para exibir a página inicial do Performance Analytics do serviço de campo, que inclui os seguintes relatórios:

- Percentual de tempo do agente produtivo para tarefas de ordem de serviço
- Utilização percentual de agentes para tarefa de ordem de serviço
- Percentual da duração real da duração planejada das tarefas de ordem de serviço
- Tempo médio de encerramento dos pedidos de trabalho
- Número de novas ordens de serviço
- Número de ordens de serviço em aberto
- Número de ordens de serviço encerradas

Nota:
Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do plug-in Field 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.

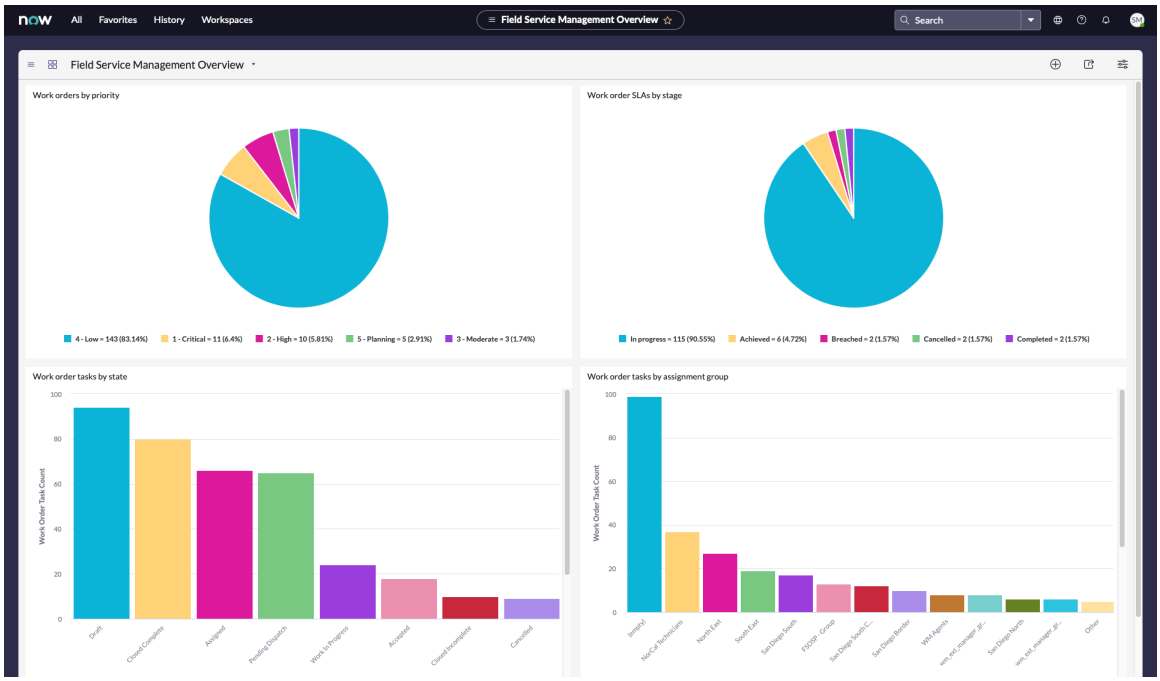
Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

PainelServiço de campo Platform Analytics

O painel Serviço de campo Platform Analytics exibe o andamento diário e semanal dos pedidos de trabalho e das tarefas de pedido de trabalho para seus grupos de atribuição.



Funções necessárias de Now Platform

- wm_admin para instalar e ativar esta solução de análise e relatório.
- A função wm_manager é necessária para exibir o desempenho de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acessar o painel do Serviço de campo Performance Analytics

Para abrir o painel, navegue até **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Serviço de campo Acesso ao painel do Performance Analytics por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Serviço de campo Gerente	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho de agentes no 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.

Serviço de campo Acesso ao painel do Performance Analytics por função do usuário

Usuário	Uso do painel
	Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

O Serviço de campo painel do Performance Analytics apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver pedidos de trabalho.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes gastaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de pedidos de trabalho no estado encerrado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação entre o número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real gasto para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração planejada da tarefa de ordem de serviço

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de atribuição
- Estado
- Atribuído a
- Prioridade

Filtros

Filtros do painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do indicador de tarefas de ordem de

Tradução automática

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

Filtros do painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
			serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Painel do Serviço de campo Performance Analytics no espaço configurável

O painel Serviço de campo Platform Analytics exibe o andamento diário e semanal dos pedidos de trabalho e das tarefas de pedido de trabalho para seus grupos de atribuição.

Gestão de serviços de campo

Funções necessárias de Now Platform

- wm_admin para instalar e ativar esta solução de análise e relatório.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir o desempenho de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acessar o painel do Serviço de campo Performance Analytics

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do Performance Analytics

Usuário	Uso do painel
Expedidor	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho de agentes nos grupos de atribuição pertencentes ao expedidor. Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

O Serviço de campo painel do Performance Analytics apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver pedidos de trabalho.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes gastaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Tradução automática

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

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de pedidos de trabalho no estado encerrado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação entre o número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real gasto para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração planejada da tarefa de ordem de serviço

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de atribuição
- Estado
- Atribuído a
- Prioridade

Filtros

Opções de filtro no painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do indicador de tarefas de ordem de serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Como configurar relatórios e análises do Workforce

A configuração de relatórios e análises da força de trabalho envolve a configuração de sistemas e processos para coletar, analisar e interpretar dados relacionados ao desempenho e à produtividade da força de trabalho.

Você pode definir métricas importantes, implementar métodos de coleta de dados e utilizar ferramentas de análise para gerar informações significativas. Ao configurar relatórios e análises de força de trabalho, as empresas podem obter informações valiosas para otimizar a gestão da força de trabalho, identificar áreas de melhoria e tomar decisões orientadas por dados para aprimorar a eficiência operacional geral.

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Inteligência preditiva definições de solução ajudas que auxiliam os agentes em várias 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.

Ativar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Você pode ativar o plug-in Inteligência preditiva para Serviço de campo (com.snc.fsm_ml) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_ml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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 do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Inteligência preditiva para definir soluções de ordem de serviço

Use seus registros de instância para criar soluções para Gestão de serviços de campo problemas.

Definições de solução

As definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias em que Inteligência preditiva e Gestão de serviços de campo estão ativos. Para obter mais informações sobre definições de solução e seus tipos, consulte Predictive Intelligence . Você também pode criar seus próprios registros de definição de 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.

Definições de solução para a Gestão de serviços de campo

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Ordens de serviço semelhantes	Semelhança	Recomenda ordens de serviço semelhantes com base no texto do campo **Descrição resumida**.
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando o texto nos campos **Texto**, **Descrição resumida**e **Descrição** dos artigos de conhecimento com o campo **Descrição resumida** dos pedidos de trabalho ou das tarefas de ordem de serviço.
Requisitos de peças semelhantes	Semelhança	Recomenda requisitos de peça semelhantes para tarefas de pedido de trabalho com base no texto na descrição resumida e em outras informações coletadas das tarefas de pedido de trabalho semelhantes.
Agrupamento de ordens de serviço em tópicos	Clustering	Agrupa pedidos de trabalho semelhantes em tópicos com base no texto do campo**Descrição resumida**.

Exemplo: sugerir requisitos de peças semelhantes para tarefas de ordem de serviço

Este exemplo fornece um caso de uso de um gerente de manutenção de equipamentos médicos atualizando e treinando uma solução de definição de semelhança na aplicação Gestão de serviços de campo para sugerir os requisitos de peça semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Cenário de problema

Alegria, gerente de manutenção de equipamentos médicos, expressou insatisfação com as taxas de sucesso iniciais relativamente baixas de manutenção de equipamentos médicos. Esse problema ocorreu principalmente porque os técnicos não tiveram acesso às peças necessárias durante as primeiras visitas. Para resolver esse problema, o gerente deve adicionar os requisitos de peça à tarefa de ordem de serviço com base no histórico de serviço anterior. No entanto, esse processo é demorado e requer uma avaliação completa das tarefas.

Solução: use Inteligência preditiva solução de semelhança

Alegria decide implementar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo para melhorar a classificação de fechamento da tarefa, sugerindo automaticamente os requisitos de peça semelhantes para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido treinando a solução de aprendizado de máquina para aproveitar o histórico de serviço anterior das tarefas de ordem de serviço.

Agora, Alegria colabora com o administrador para treinar a solução de aprendizado de máquina fornecida em Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo. Esta solução foi projetada para coletar e comparar registros existentes com novos. Aproveitando o recurso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 inteligência preditiva, o administrador treina a solução de semelhança de requisitos de peça semelhante para automatizar o processo de sugestão de requisitos de peça semelhantes necessários para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido comparando o registro de requisito de peça com o registro de tarefa da ordem de serviço e fornecendo resultados relevantes.

Para treinar a solução, Jojo insere os seguintes valores no formulário Definição de semelhança com base nas instruções descritas para treinar a solução de semelhança. Para obter mais informações, consulte Treinar solução de semelhança para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Campo	valor
Rótulo	Requisitos de peças semelhantes
Nome	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabela	Requisito de peça [sm_part_requirement]
Campos	Descrição resumida, Descrição, Habilidades e Exibição do ativo
Tabela de teste	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de Testes	Campos Descrição, Descrição resumida, Habilidades e Ativo
Filtro	[Tarefa de ordem de serviço_Asset] [is] [not empty]
Idioma de processamento	English
Palavras irrelevantes	Palavras irrelevantes padrão em inglês
Frequência de Treinamento	A cada 30 dias
Frequência de Atualização	A cada 1 dia

Treinar solução de semelhança para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço

Atualize e treine a solução de definição de semelhança de Requisitos de peça semelhante para sugerir as peças necessárias para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A solução de semelhança de requisitos de peça semelhante coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. Isso ajuda a sugerir as peças necessárias para tarefas de ordem de serviço que foram usadas com frequência no passado. Esta solução utiliza o registro de requisito de peças predefinido armazenado na tabela Requisito de peças para fornecer recomendações precisas.

Para personalizar a sugestão de peça com base em campos de tarefa de ordem de serviço específicos, você deve modificar esta solução de semelhança. Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Requisitos de peça [sm_part_requirement] no banco de dados de tarefa de ordem de serviço [wm_task] deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da sua instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Requisitos de peça semelhante (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para requisitos de peça.

Nota:
Se o escopo da aplicação não estiver definido como Inteligência preditiva para a aplicação Gestão de serviços de campo, 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.
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema que é semelhante ao valor do rótulo.
Tabela	Tabela que contém o registro de requisitos de peça que você deseja comparar com outros registros semelhantes e treinar. Depois de atribuir um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições do filtro.
Campos	Tipos de campo que contêm o texto dos registros de requisitos de peça cujas tarefas de pedido de trabalho você está tentando identificar. Você pode selecionar as colunas da tabela Requisito de peça [sm_part_requirement] para comparação de semelhança com a descrição resumida da tarefa da ordem de serviço e outros campos.
Tabela de teste	Tabela que contém os registros de tarefa de ordem de serviço que você deseja comparar com os registros de requisitos de peças.
Campos de Testes	Campos da tarefa de ordem de serviço que provavelmente contêm texto semelhante ou relevante para os campos de requisitos de peça. Esses campos são usados para correspondência de semelhança com os campos de requisito de peça.
Filtro	Filtrar condições aplicadas aos registros de campo para filtrar registros de tarefa de ordem de serviço para recomendações de requisito de peça.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **inglês**. **Nota:** o termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida.
Frequência de Treinamento	A frequência com a qual o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de Atualização	Frequência de inclusão de novos registros no modelo para recuperar os resultados de semelhança.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .

4. **Opcional:** Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, atualize a programação para treinar a definição da solução Requisitos de peças semelhantes.
   Por padrão, a programação de solicitação de treinamento é **Periodicamente** e é executada a cada 30 dias.
5. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
6. Abra a definição de solução Requisitos de peças semelhantes (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) e, na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.
   Quando **o Andamento** for 100%, na lista relacionada Soluções de ML, você poderá incluir conteúdo mais útil nas sugestões de requisitos de peça, revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.
   a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.
   b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
      Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .
   c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
      Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultado

Quando a solução é concluída, a peça necessária semelhante aos campos selecionados para uma tarefa de ordem de serviço é enviada como recomendações de requisito de peça.

Como usar Gestão de serviços de campo

Use Gestão de serviços de campo para gerenciar as tarefas de trabalho realizadas no local. Combine tarefas com agentes com base em habilidades, atribuições de território geográfico e inventário disponível. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Crie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço usando modelos que integram as habilidades e a programação corretas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, aprove, qualifique ou feche pedidos de trabalho e gerencie SLAs usando a aplicação Gestão de serviços de campo.

Tópicos relacionados

Configuração de ordens de serviço e tarefas

Gerenciamento de ordens de serviço

Ordens de serviço são solicitações de trabalho fora do local. Usuários com as funções apropriadas criam os pedidos de trabalho e fornecem as informações necessárias para as tarefas de pedido de trabalho. Em seguida, outros usuários qualificam esses pedidos de trabalho e criam as tarefas necessárias para concluir o pedido de trabalho.

Para obter instruções sobre como expedir tarefas usando a geolocalização com o Google Maps, consulte Usando o mapa de expedição.

Criando ordens de serviço

Se você tiver a função wm_initiator ou wm_initiator_qualifier, poderá criar pedidos de trabalho. Você pode criar ordens de serviço totalmente novas ou criar uma ordem de serviço a partir de outro registro.

As ordens de serviço podem ser criadas a partir desses outros tipos de registro: caso, incidente, mudança, problema ou tarefa de projeto. Eles também podem ser criados a partir de outra ordem de serviço existente. Para cada registro, você pode criar apenas um pedido de trabalho.

Ordens de serviço criadas a partir de outra ordem de serviço existente

Se o escopo de uma ordem de serviço existente for alterado durante a fase de execução, você poderá criar outra ordem de serviço a partir dele. Analise se a mudança de escopo pode ser gerenciada adicionando tarefas adicionais em vez de criar outro pedido de trabalho.

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de uma ordem de serviço existente, as seguintes informações são copiadas da ordem de serviço original:

- Referência de registro de ordem de serviço (no campo **Iniciado de**)
- IC Impactado
- Solicitante
- Local
- Prioridade
- Descrição resumida
- Descrição

Como algumas informações são copiadas do registro original, uma ordem de serviço existente pode ser usada como modelo para criar novas ordens de serviço.

Ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema, mudança ou registro de tarefa de projeto

Se um incidente, problema, registro de mudança ou tarefa de projeto precisar ser atribuído a um agente externo e rastreado, você poderá criar uma ordem de serviço a partir dele. Algumas informações do registro original são copiadas automaticamente para a nova ordem de serviço.

Tradução automática

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

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
Incidente	• Referência de registro de incidente (no campo **Iniciado de**) • Solicitante • Local • Prioridade • Descrição resumida • Descrição Para obter mais informações, consulte Integração com o Incident Management.
Caso	• Conta • Contato • IC Impactado • Local • Ativo Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir do caso, consulte Ordens de serviço no CSM Agent Workspace .
Problema	• Referência de registro de problema (no campo **Iniciado de**) • IC Impactado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição
Mudança	• Mudar referência de registro (no campo **Iniciado de**) • IC Impactado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição Para obter mais informações, consulte Integração com Change 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.

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
Tarefa de projeto **Nota:** Antes que as ordens de serviço possam ser criadas a partir de tarefas de projeto, Gestão de serviços de campo deve ser integrado ao Project Portfolio Management	• Descrição resumida • Local Esses campos de ordem de serviço são sincronizados com a tarefa de projeto • Estado • Início programado • Término estimado Para obter mais informações sobre os campos sincronizados, consulte Integração com Project Portfolio Management.

Os pedidos de trabalho podem ser filtrados com base em diferentes atributos, como grupo de qualificação, local, iniciado a partir de, prioridade, estado e assim por diante. Isso ajuda a criar um grupo de ordens de serviço semelhantes.

Criar uma ordem de serviço

Quando o trabalho fora do local for solicitado, crie um pedido de trabalho para fornecer informações para os agentes que atendem à solicitação. Você pode criar uma ordem de serviço totalmente nova ou pode criar uma ordem de serviço a partir desses outros tipos de registro: problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto. Você também pode criar uma ordem de serviço a partir de outra ordem de serviço existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_initiator, wm_initiator_qualifier ou admin

Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins

- Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) para criar ordens de serviço relacionadas ao caso a partir dos portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor.
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) para criar pedidos de trabalho em relação a itens-base de instalação, identificar ativos, itens de configuração (IC) ou itens-base de instalação afetados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na ordem de serviço, especifique a natureza do trabalho necessário e identifique os itens de configuração (IC) afetados.

Para criar pedidos de trabalho para tarefas comuns, como a integração de novos funcionários, você pode usar modelos de modelo de pedido de trabalho para criar todos os registros necessários automaticamente.

Procedimento

1. Crie a ordem de serviço.

Tradução automática

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

A ordem de serviço é criada na fase **Rascunho**.

Se você criou a ordem de serviço de outro registro, a descrição resumida do registro original será copiada como a descrição resumida da ordem de serviço. Alguns dos campos de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com informações do registro original. Para obter detalhes, consulte Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

2. Preencha os campos no formulário de ordem de serviço, conforme apropriado.

Campos de formulário de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o pedido de trabalho.
Empresa	Empresa para a qual a ordem de serviço foi aberta. A lista de pesquisa mostra somente as empresas designadas como **clientes** no registro da empresa.
Contato	Pessoa que requer o trabalho. A lista de pesquisa mostra somente usuários associados à **empresa**selecionada.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso. Você pode selecionar o ativo linear somente se Gestão de ativos empresariais estiver instalado.
IC Impactado	Item primário que requer trabalho, como um laptop quebrado ou uma impressora que precisa de tinta. As listas de pesquisa de Item de configuração são baseadas na **Empresa**selecionada. Se mais de um item exigir trabalho, adicione-os à lista relacionada de ICs afetados. Ao atribuir ICs a tarefas individuais, o qualificador e o expedidor podem escolher somente os ICs na lista relacionada **ICs afetados da ordem** de serviço. O mesmo IC em uma ordem de serviço pode ser aplicado a várias tarefas de ordem de serviço.
Trabalho Linear	Opção para indicar que o pedido de trabalho é para um ativo linear e garantir que as tarefas sejam organizadas em uma única linha progressiva. A opção de**trabalho linear** é selecionada por padrão. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.
Local de início	Área geográfica que marca o início da localização física de um ativo linear. O campo Local de**início** é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.
Local de término	Área geográfica que marca o fim da localização física de um ativo linear. O campo Local de**término** é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado no campo **Ativo**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Organização de serviço	O local de negócios interno ou externo (fornecedor) **Nota:** O campo Organização de serviço é exibido somente quando o plug-in de Modelos de dados do setor ou Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Item-base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Local	Área geográfica (local físico) onde o trabalho deve ser feito. O campo Local é preenchido automaticamente com o local mapeado com a **Organização de serviço**selecionada. **Nota:** Para as ordens de serviço que são iniciadas a partir do caso, o campo **Local** é preenchido automaticamente com base primeiro no campo **IC afetado** e, em seguida, se nenhum IC ou local afetado for fornecido, no **Solicitante**. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Configuração de locais ad hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Modelo	Modelo para criar este pedido de trabalho (opcional). Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo. A descrição do modelo selecionado preencherá o campo **Descrição**. Se você selecionou **As tarefas serão expedidas manualmente** na tela Configuração do serviço de campo, as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para pedidos que usam modelos serão transferidas automaticamente para **Expedição pendente**. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Criando modelos de pedido de serviço. **Nota:** Se definido com antecedência, o modelo pode conter dependências de tarefa, que as tarefas em seu pedido de trabalho herdarão.
Aberto	Data e hora em que a ordem de serviço foi aberta.
Prioridade	Precedência da ordem de serviço, com base na severidade do impacto, no número de usuários afetados ou em outros fatores. O SLA aplicado a esta ordem de serviço é determinado pela prioridade selecionada neste campo.
Estado	Fase atual da ordem de serviço no ciclo de vida da ordem de serviço. **Nota:** O estado **Programado** aparecerá entre os estados **Expedição Pendente** e **Atribuído** somente se o administrador habilitar a opção **Usar estado Programado** em Configurações de domínio global.
Grupo de qualificação	Grupo que pode especificar os detalhes técnicos da ordem de serviço. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de qualificação associados ao **local**selecionado. Se não houver grupos de qualificação para o local, todos os grupos de qualificação serão listados e qualquer um poderá ser selecionado. Este campo fica oculto quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Iniciado de	Número de registro do problema original, incidente, solicitação de mudança ou outra ordem de serviço a partir da qual a ordem de serviço foi criada.
Faturável	Opção para emitir uma declaração de taxas ou cobranças para a ordem de serviço. Isso é útil para executar relatórios em pedidos de trabalho faturáveis.
Descrição resumida	Breve explicação da ordem de serviço.
Descrição	Informações detalhadas que descrevem o trabalho a ser realizado. Os iniciadores criam ordens de serviço, mas os qualificadores devem adicionar o máximo possível de detalhes sobre o trabalho a ser realizado para evitar comunicação extra com o solicitante.
Anotações de trabalho	Informações sobre o pedido de trabalho e como ele foi concluído. Este campo não está visível para os clientes. As anotações de trabalho são adicionadas ao longo do ciclo de vida da ordem de serviço para ajudar os usuários que trabalham nela a comunicar informações úteis.
Programando	
Início programado	Data e hora em que a tarefa mais antiga está programada para iniciar.
Término estimado	Data estimada em que todas as tarefas serão concluídas.
Início real do trabalho	Data e hora em que a tarefa mais antiga realmente começou.
Término real do trabalho	Data e hora em que a última tarefa realmente terminou.
Vencimento da solicitação em	Data estimada em que a tarefa mais recente será concluída. O **lead time** da programação de manutenção é subtraído da data de vencimento **necessária** da ordem de serviço para determinar essa data.

3. Clique em **Enviar** ou em **Atualizar** para salvar as mudanças.

Resultado

A ordem de serviço é criada e aguarda a qualificação para criar uma tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Você deve habilitar a opção [*`Apply Work Order template in draft status`* e a função *`wm_task_initiator`* para criar tarefas para o pedido de trabalho com base no modelo aplicado, sem qualificar o pedido de trabalho quando ele estiver no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e Funções instaladas com o Field Service Management.

O que Fazer Depois

Depois de preencher o formulário de ordem de serviço, mova-o para o próximo estado que é configurado para Gestão de serviços de campo. No próximo estado, outros usuários com funções apropriadas para o estado processarão o pedido 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.

No formulário de ordem de serviço, clique em qualquer uma das seguintes opções disponíveis:

Opção	Descrição
Pronto para Aprovação	Clique **em Pronto para aprovação** para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando aprovação. Esta opção aparece somente quando **a Aprovação de nova solicitação necessária** está habilitada na configuração de Gestão de serviços de campo.
Pronto para qualificação	Clique **em Pronto para qualificação** para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando qualificação. Uma tarefa de pedido de trabalho será criada automaticamente se não houver uma. A descrição resumida, a descrição e o local do pedido de trabalho são copiados para a tarefa. A opção **Pronto para qualificação** está disponível somente quando a **Qualificação é necessária para novas solicitações** está habilitada na configuração de Gestão de serviços de campo.
Pronto para Expedição	Clique **em Pronto para expedição** para mover a ordem de serviço para o estado Pronto para expedição. A opção **Pronto para expedição** está disponível somente quando **a Aprovação de nova solicitação é necessária** e a **Qualificação é necessária para novas solicitações** estão desabilitadas na configuração de Gestão de serviços de campo.

Ordens de serviço qualificadas

As ordens de serviço devem ser qualificadas para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas e atribuídas. O processo de qualificação pode ser automático ou manual.

Dependendo de como a opção Qualificação é necessária para novas solicitações está definida na configuração Gestão de serviços de campo, o processo de qualificação é manual ou automático.

Qualificação manual

Quando **a Qualificação é necessária para novas solicitações** está habilitada, o processo de qualificação é manual. Cada ordem de serviço deve passar por estes estados do processo:

Aguardando qualificação > **Qualificada**

No estado Aguardando qualificação, todas as tarefas de ordem de serviço devem ser qualificadas por um usuário com a função apropriada.

Qualificadores, que são usuários com a função wm_qualifier, selecionam o grupo de expedição, adicionam tarefas de pedido de trabalho e definem requisitos de peça. Os qualificadores também podem editar o IC afetado, a descrição resumida e a descrição dos pedidos de trabalho.

Depois que todas as tarefas forem qualificadas, a ordem de serviço será movida para o estado Qualificado.

Tradução automática

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

As tarefas de pedidos de trabalho podem ser qualificadas individualmente ou em massa.

Qualificação automática

Quando **a Qualificação é necessária para novas solicitações** está desabilitada, o processo de qualificação é automático. A ordem de serviço é qualificada automaticamente e movida diretamente para o próximo estado que está configurado para Gestão de serviços de campo.

Uma tarefa também é criada automaticamente para cada pedido de trabalho qualificado. Essas tarefas de ordem de serviço são qualificadas automaticamente, mas ainda devem ser movidas manualmente para a fila de expedição. Usuários com as funções wm_initiator_qualifier ou wm_admin podem mover as tarefas de ordem de serviço.

Como filtrar grupos de expedição disponíveis

A propriedade *work.management.limit.location* controla se a lista de seleção de grupos de expedição disponíveis é filtrada por proximidade do local da tarefa.

Solicitar informações adicionais para qualificar um pedido de trabalho

Os pedidos de transferência movem as peças necessárias para o local onde o agente pode recebê-las. Se não houver informações suficientes para criar uma ordem de transferência, o expedidor poderá solicitar mais detalhes do qualificador.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço no estado **Expedição pendente**.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para devolver o pedido de trabalho.
4. Clique **em Solicitar mais informações**.

O estado da tarefa muda para **Rascunho** e o estado da ordem de serviço muda para **Aguardando qualificação**. Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, o estado da ordem de serviço permanecerá em **Qualificado**.

Qualificar um pedido de trabalho

Quando um pedido de trabalho for atribuído a você para qualificação, revise e qualifique suas tarefas para garantir que elas contenham informações suficientes para os grupos expedidos para trabalhar nelas. A qualificação de tarefas de ordem de serviço é necessária somente quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação manual.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, você não precisará concluir este processo. Os pedidos de trabalho são qualificados automaticamente e as tarefas são criadas automaticamente para eles. Para obter detalhes sobre qualificação manual e automática, consulte Ordens de serviço qualificadas.

Tradução automática

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

No formulário de ordem de serviço, você pode qualificar tarefas da lista relacionada Tarefas de ordem de serviço. Você pode qualificar uma única tarefa ou várias tarefas ao mesmo tempo. Ao qualificar uma única tarefa, você também pode qualificar tarefas irmãs, que são tarefas diferentes relacionadas ao mesmo pedido.

Nota:
Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para atribuir tarefas automaticamente, você também deverá selecionar um grupo de expedição para cada tarefa de ordem de serviço. Se você não selecionar um grupo de expedição, será solicitado a selecionar um antes de qualificar a tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**e clique em uma ordem de serviço.

   Trouble?

   Se você não vir o módulo **Aguardando qualificação**, Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática.

2. Para qualificar uma única tarefa de ordem de serviço e qualquer uma de suas tarefas irmãs:

   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique na tarefa.

   b. No formulário de tarefa de ordem de serviço, clique em **Qualificado**.

   c. Na lista relacionada Tarefas irmãs, qualifique todas as tarefas irmãs.
   Você pode clicar em uma única tarefa similar para se qualificar ou selecionar várias tarefas semelhantes na lista para se qualificar. Depois de selecionar várias tarefas, selecione **Qualificado** na lista de seleção **Ações**.

3. Para qualificar várias tarefas de ordem de serviço:

   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, marque a caixa de seleção ao lado de cada tarefa.

   b. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Qualificado**.

Mover uma ordem de serviço tarefa para a fila de expedição

Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificar automaticamente os pedidos de trabalho, as tarefas também serão criadas automaticamente para os pedidos. Quando uma dessas tarefas criadas automaticamente for atribuída a você, selecione um grupo de expedição para ela e mova-a para a fila de expedição.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_initiator_qualifier, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
2. Clique em uma tarefa no estado Rascunho.
3. No formulário de tarefa de ordem de serviço, certifique-se de que um **Grupo de expedição** esteja selecionado.
4. Clique **em Pronto para expedição**.

Tradução automática

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

Exemplo - Criar tarefa sem qualificar uma ordem de serviço

Crie tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça para uma ordem de serviço sem qualificar uma ordem de serviço, quando ela estiver no estado de rascunho.

Antes de Iniciar

- Você deve habilitar *`Apply Work Order template in draft status`* para criar automaticamente tarefas de pedido de trabalho com base nos modelos sem a necessidade de qualificar um pedido de trabalho. Você pode encontrar esta opção navegando até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
- Para criar ou editar o modelo de pedido de trabalho, a tarefa de pedido de trabalho ou os requisitos de peça, você deve garantir que o pedido de trabalho esteja no estado de rascunho.

Função necessária: wm_task_initiator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**.
2. Abra a ordem de serviço à qual você deseja aplicar o modelo para criar tarefas de ordem de serviço.
3. No campo **Modelo** de ordem de serviço, selecione um modelo para a ordem de serviço e salve o formulário.
   As tarefas de ordem de serviço são criadas com base no modelo selecionado.
4. **Opcional:** Edite o modelo de ordem de serviço para criar tarefas personalizadas.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, selecione todas as tarefas existentes.
   b. Na lista **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Excluir**.
   c. Vá para o campo Modelo e clique em **Visualizar este registro** para editar o modelo de ordem de serviço.
   Para obter mais informações sobre como editar o modelo de ordem de serviço, consulte Criar um modelo de ordem de serviço.
5. Crie tarefas de ordem de serviço ad hoc.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique em **Novo**.
   b. Preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.

Encerrando ordens de serviço

Em Gestão de serviços de campo, as ordens de serviço são fechadas automaticamente, dependendo dos estados das tarefas de ordem de serviço associadas.

Função necessária: wm_agent, wm_ext_agent.

As ordens de serviço são encerradas nos seguintes cenários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 todas as tarefas de ordem de serviço estiverem marcadas como **Encerrado concluído**, o estado da ordem de serviço será alterado para **Encerrado concluído**.
- Se pelo menos uma tarefa de ordem de serviço estiver marcada como **Encerrado incompleto**, o estado da ordem de serviço será alterado para **Encerrado incompleto**.

Depois que uma ordem de serviço é fechada, o tempo e o esforço são calculados automaticamente. A ordem de serviço também se torna inativa e é removida da lista de ordens de serviço.

Depois que um pedido tiver sido atribuído a um agente, esse agente poderá concluir e fechar o pedido sob duas condições:

- Quando a opção de configuração do ciclo de **vida da solicitação é orientada por tarefa** está habilitada, todos os estados da ordem de serviço são orientados pela tarefa. O agente pode clicar no botão **Fechar concluído** no formulário de tarefa de ordem de serviço para fechar todas as tarefas que precisam ser fechadas manualmente. Depois que todas as tarefas da ordem de serviço forem encerradas, a ordem de serviço será encerrada automaticamente.
- Quando a opção de configuração do ciclo de **vida da solicitação é orientada por solicitação** está definida e todas as tarefas da ordem de serviço estão fechadas, o agente pode clicar no botão **Fechar concluído** no formulário de solicitação para fechar e concluir o pedido.

Cancelar uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se o trabalho não for mais necessário ou se for uma duplicata de outra ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: os pedidos de trabalho podem ser cancelados por usuários com funções diferentes durante estados específicos no ciclo de vida do pedido de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cancela uma ordem de serviço, todas as tarefas de ordem de serviço associadas também são canceladas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para o cancelamento do pedido de trabalho.
   É necessário um motivo para cancelar as ordens de serviço. Se você não fornecer um motivo, uma mensagem de erro solicitará que você insira um no campo **Anotações de trabalho**.
4. Clique em **Cancelar**.

Excluir uma ordem de serviço

Para fins de rastreamento, você deve fechar ou cancelar uma ordem de serviço existente que não esteja mais em uso. Ordens de serviço encerradas e canceladas ficam inativas e não aparecem nas listas de ordens de serviço. Evite excluir um pedido de trabalho, a menos que você esteja limpando erros, como pedidos de trabalho duplicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de uma ordem de serviço exclui automaticamente as tarefas de ordem de serviço associadas, portanto, os agentes não recebem tarefas de ordem de serviço que fazem parte de uma ordem de serviço excluída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
   Se as tarefas de ordem de serviço tiverem requisitos de peça com ordens de transferência, as tarefas de ordem de serviço não serão excluídas. Antes de excluir a ordem de serviço, exclua as ordens de transferência anexadas às tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Excluir**.
4. Confirme a ação quando solicitado.

Criar um resumo em PDF assinado para um pedido de trabalho

Solicite que os clientes assinem e confirmem digitalmente um pedido de trabalho encerrado. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os resumos em PDF estejam habilitados no Gestão de serviços de campo

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um pedido de trabalho é encerrado, você é notificado com um link para o pedido de trabalho. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Procedimento

1. Ao receber uma mensagem sobre o pedido de trabalho concluído, clique no link da mensagem para abrir o formulário de pedido de trabalho.
   Você também pode encontrar ordens de serviço encerradas navegando até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Na barra de título do formulário de ordem de serviço, clique em **Assinar e confirmar**.
3. Na janela do Assinatura Eletrônica, peça ao cliente para inserir o nome no campo **Nome**.
4. Como o cliente para assinar seu nome no campo **Assinatura**.
5. Clique **em Aceitar**.

Resultado

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Resumos em PDF assinados para pedidos de trabalho encerrados

Ordens de serviço no CSM Espaço do agente

Use Serviço de campo em CSM Espaço do agente para criar ordens de serviço a partir de casos durante uma chamada ao vivo ou bate-papo com o cliente. Você pode criar automaticamente tarefas e requisitos de peça para o trabalho necessário usando modelos de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Importante:
Começando com a versão Tokyo, o Legacy FSM Agent Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Espaço do agente em ação

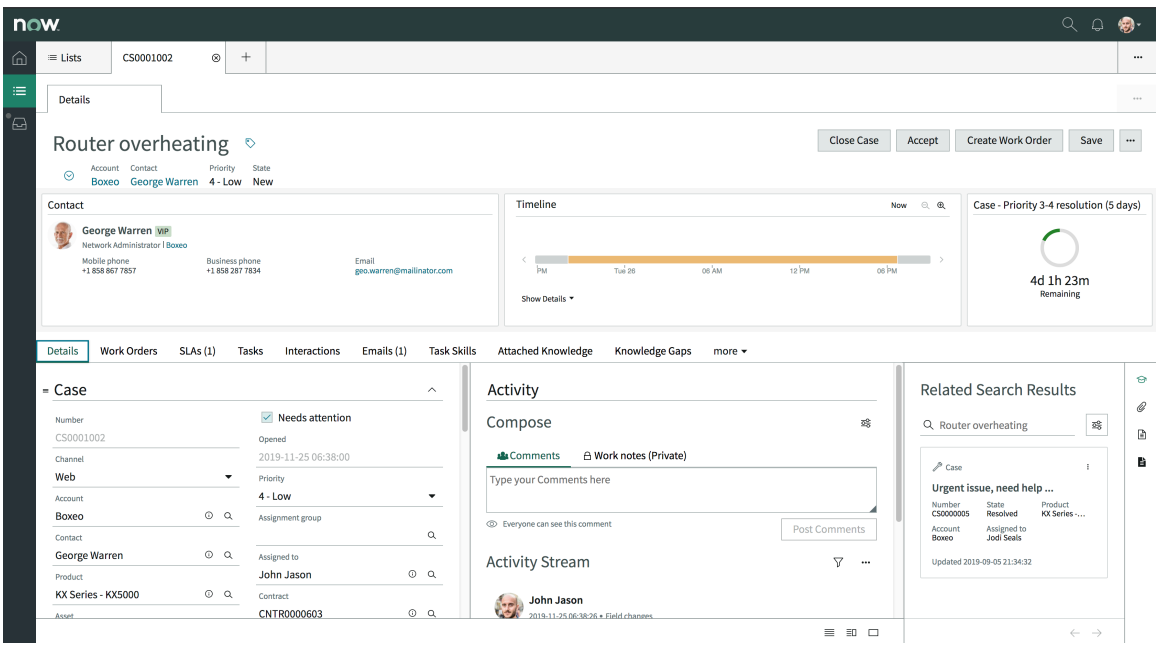
Veja como os agentes usam o Espaço do agente.

Vídeo do serviço de campo no CSM Agent Workspace.

Principais recursos

Integração de serviço de campo com caso

Crie um caso, use o conhecimento para encontrar informações relevantes do caso e gere ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço a partir do caso usando uma única interface do usuário.

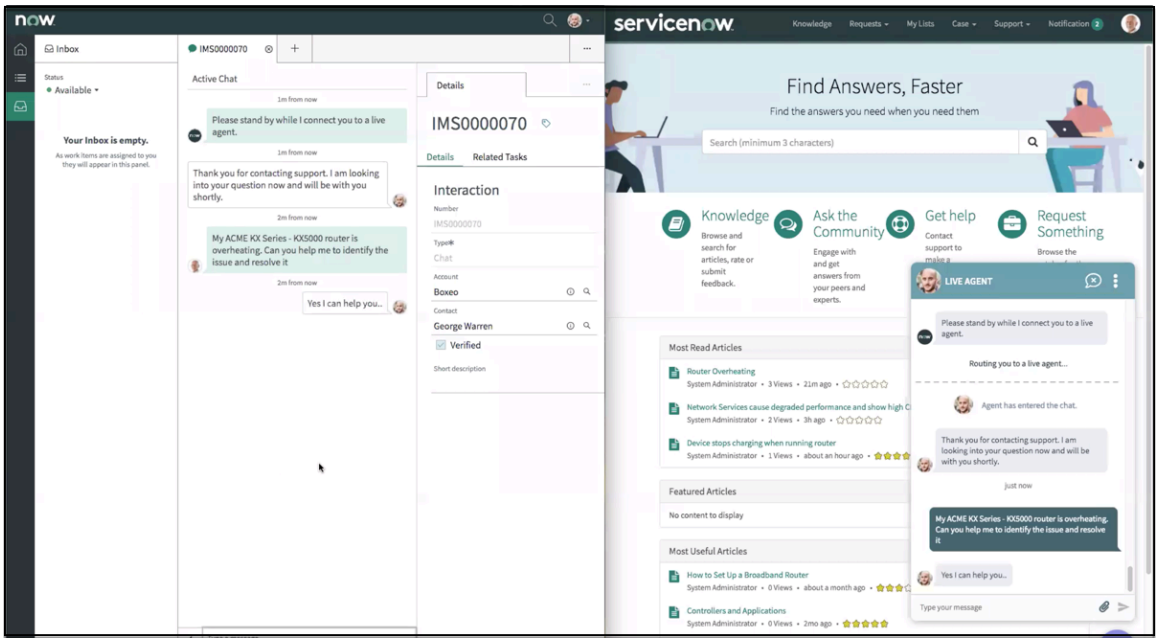


Canais de comunicação integrados

Comunique-se em tempo real com seus clientes por bate-papo ou telefone usando o espaço. Informe quando o técnico chegará ao local para resolver o caso.

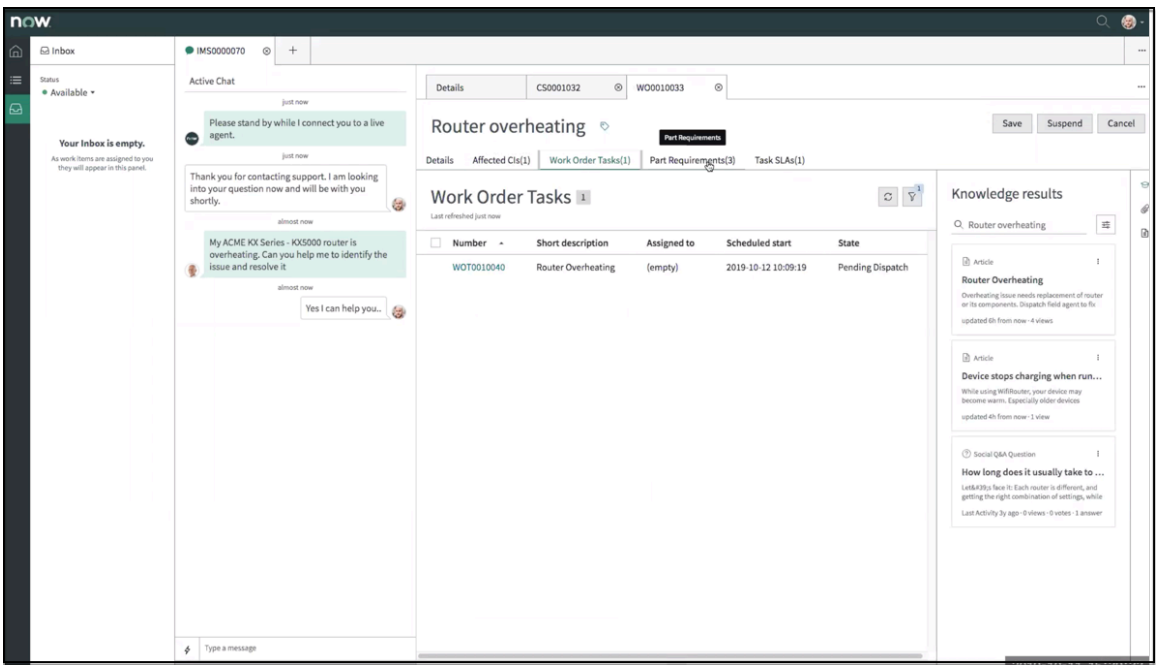
Tradução automática

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



Criação automática de tarefas usando modelos

Use modelos que tenham tarefas, habilidades e peças necessárias para os pedidos de trabalho definidos para resolver problemas do cliente.



Tradução automática

Tópicos relacionados

Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Gerenciamento de pedidos de trabalho no CSM Espaço do agente

Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Saiba como as ordens de serviço são criadas a partir de um caso e como os problemas do cliente são resolvidos usando Serviço de campo em Customer Service Management (CSM) Espaço do 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.

Importante:
Começando com a versão Vancouver, o Legacy FSM Agent Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Como cliente, ao iniciar um bate-papo usando o atendimento ao cliente ou o portal de atendimento ao consumidor, o agente CSM pode interagir com você usando o espaço.

O agente pode então:

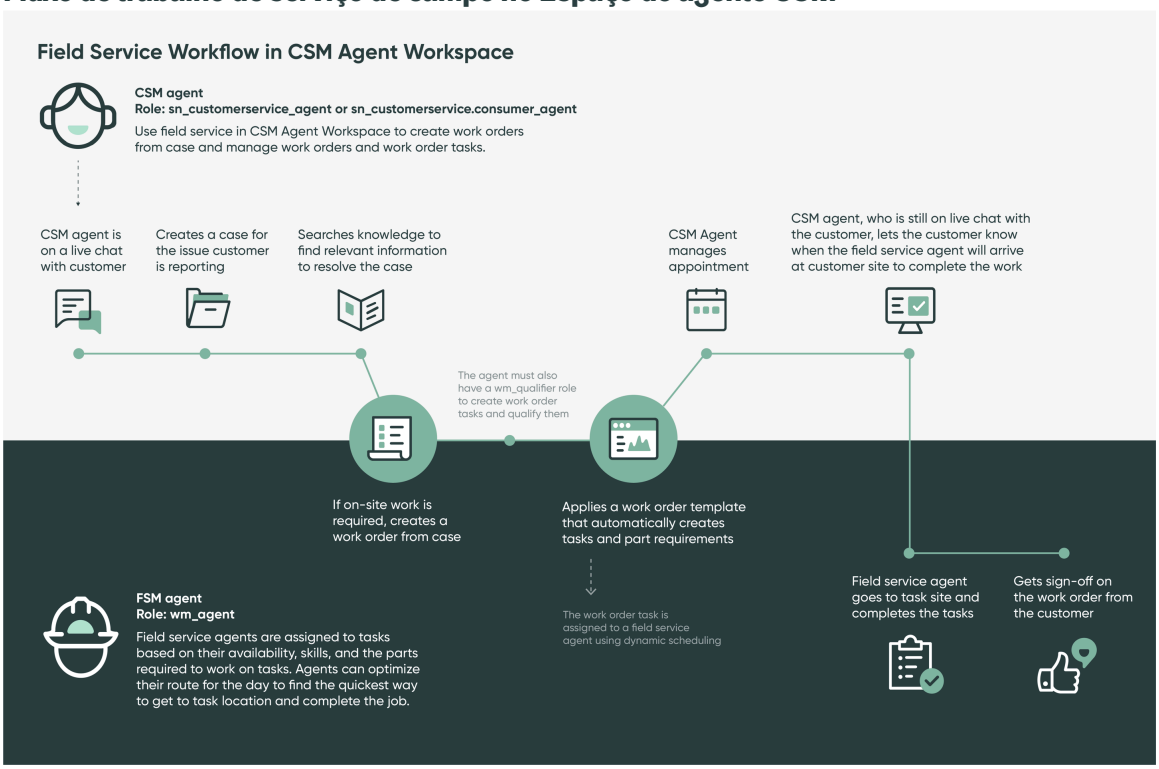
- Crie um caso para resolver problemas.
- Pesquise artigos de conhecimento relevantes para ver se o caso pode ser resolvido.
- Se houver a necessidade de um técnico estar no local, crie um pedido de trabalho usando um modelo.

  Todas as informações relevantes do caso são copiadas automaticamente para a ordem de serviço. O modelo tem uma lista de tarefas, habilidades e requisitos de peças para resolver o problema. Esses itens são criados automaticamente para a ordem de serviço. O agente CSM pode reservar um compromisso para o pedido de trabalho.

O técnico para trabalhar neste trabalho é programado dinamicamente usando a aplicação Serviço de campo. O agente CSM, ainda no bate-papo, comunica a programação do técnico para trabalhar no problema. O técnico conclui o trabalho com base na programação atribuída e obtém a aprovação do cliente.

Esta é uma representação de como um agente CSM abre um caso e resolve o problema para o cliente.

Fluxo de trabalho de serviço de campo no Espaço do agente 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.

Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente
- Gerenciamento de pedidos de trabalho no CSM Espaço do agente
- Modelos de ordem de serviço
- Expedição de tarefas de ordem de serviço

Gerenciamento de pedidos de trabalho no CSM Espaço do agente

Use Serviço de campo em CSM Espaço do agente para criar uma ordem de serviço para um caso, criar tarefas de ordem de serviço a partir de ordens de serviço e qualificar tarefas de ordem de serviço.

Importante:
Começando com a versão Vancouver, o Legacy FSM Agent Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Criar uma ordem de serviço para um caso no CSM Espaço do agente

Adicione uma ordem de serviço a um caso para rastrear o trabalho que deve ser feito para resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Certifique-se de que os plug-ins Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) e Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estejam instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de um caso, os campos a seguir são copiados automaticamente do formulário do caso. Você pode configurar o mapeamento de dados para copiar informações de campos de dados personalizados no caso para a ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Mapear campos de caso com tabela de ordem de serviço:

Campo no formulário Caso	Campo no formulário de ordem de serviço
Descrição resumida	Descrição resumida
Atribuído a	Aberto por
Número	Iniciado de
Contato	Contato
Conta	Conta
Ativo	Ativo
IC associado	IC associado
Item-base de instalação	Item-base de instalação
Local	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.

Nota:
Dependendo do campo selecionado para o caso, o campo **Item-base de instalação** é exibido ou os campos **Ativo** e **IC associado** são exibidos na ordem de serviço.

Você pode clicar nos anexos ícone e adicione anexos à ordem de serviço. Você também pode usar a Assistência do agente para pesquisar artigos relevantes e anexá-los ao pedido de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone) e selecione um caso para o qual você deseja criar o pedido de trabalho.
3. Crie uma ordem de serviço para o caso.
4. **Opcional:** No campo **Modelo** de ordem de serviço, selecione um modelo para a ordem de serviço para tarefas e requisitos de peça automaticamente.
   Para obter mais informações sobre como usar modelos de pedido de trabalho, consulte Modelos de pedido de trabalho.
   A aplicação cria a ordem de serviço e a adiciona ao formulário de caso e à lista relacionada do caso.

Tópicos relacionados

Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente

Criar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Anexar ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa

Anexe uma ou mais ordens de serviço semelhantes a uma ordem de serviço ativa para ajudar a processar investigações e resoluções de ordem de serviço. Por exemplo, você pode pesquisar e anexar uma ordem de serviço sobre o tipo de instalação quando uma ordem de serviço semelhante for enviada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_qualifier e sn_customerservice_agent

Você deve criar uma definição de soluções de Ordem de serviço semelhante para permitir que o sistema pesquise ordens de serviço semelhantes. Para obter mais informações, consulte Informações de ordem de serviço fornecidas por Inteligência preditiva.

O plug-in Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas (ícone) e selecione um caso para o qual você deseja abrir os pedidos de trabalho.
3. Abra uma ordem de serviço para a qual você deseja localizar e anexar ordens de serviço semelhantes.
4. Clique no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ) e selecione **Ordens de serviço semelhantes**.
   A opção Ordens de serviço semelhantes exibe as ordens de serviço mais relevantes e semelhantes com base na descrição resumida da ordem de serviço.
   As ordens de serviço semelhantes são listadas na seção Resultados da pesquisa 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.

5. Revise a lista de pedidos de trabalho semelhantes sugeridos.
6. Clique no ícone de mais ações (⋮) ao lado da ordem de serviço e selecione **Anexar** para vinculá-la a uma ordem de serviço ativa.

Resultado
A ordem de serviço foi vinculada com sucesso.

Aplicar um modelo de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem que os usuários com as funções apropriadas criem automaticamente ordens de serviço, tarefas e requisitos de peças.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Criar novo**.
2. Selecione o modelo de ordem de serviço desejado no campo **Modelo** e salve o formulário.

   As informações do modelo são usadas para:
   - Copie a descrição resumida, a prioridade e o status faturável para a ordem de serviço. O sistema também copia o grupo de qualificação para o formulário de ordem de serviço se este campo estiver presente. Os grupos de qualificação não são necessários quando a qualificação automática está configurada. As ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança exibem a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é selecionado. Tarefas para pedidos de trabalho criados a partir de modelos sempre exibem a descrição resumida do modelo de tarefa.
   - Crie tarefas de pedidos de trabalho usando as informações dos modelos de tarefa de trabalho.

     Nota:
     Campos como **Território** e **Grupo de expedição** serão preenchidos automaticamente com base no **local** selecionado, independentemente do modelo ou estado do pedido de trabalho, somente se o modelo de território `Field_Service_Territories` estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

   - Crie os requisitos de peças. Se uma peça especificada estiver fora de estoque, o sistema exibirá uma mensagem nomeando a peça.

Gerenciamento de tarefas de ordem de serviço

Use tarefas de pedido de trabalho para definir atividades separadas que devem ser realizadas para concluir um pedido de trabalho.

Um Gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço contém uma ou mais tarefas de ordem de serviço. Essas tarefas permitem que os qualificadores definam atividades separadas que devem ser realizadas para concluir um pedido de trabalho.

Quando um usuário com a função wm_qualifier ou uma função de combinação de qualificador move uma ordem de serviço de **Rascunho** para **Aguardando qualificação**, uma tarefa de ordem de serviço é criada automaticamente e preenchida com informações da ordem de serviço. Este usuário pode editar tarefas existentes ou criar novas tarefas a qualquer momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 recurso importante em Gestão de serviços de campo é a capacidade de criar várias tarefas de ordem de serviço em uma única ordem de serviço. Dividir uma ordem de serviço em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores:

- Atribua diferentes aspectos de uma única ordem de serviço a diferentes agentes.
- Atribua trabalho a agentes com diferentes conjuntos de habilidades.
- Atribua trabalho a agentes em locais diferentes.
- Programe partes do trabalho em horários diferentes.
- Programe tarefas para que sejam concluídas uma após a outra.
- Programe tarefas para que sejam realizadas ao mesmo tempo por agentes diferentes.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a ordem de serviço.
- Coordene a chegada e o uso das peças necessárias para concluir uma ordem de serviço.

Criar uma tarefa de ordem de serviço

Crie uma tarefa de pedido de trabalho a partir de um pedido de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses usuários podem editar horários de programação, incluindo janelas de tarefa e durações planejadas. A hora de **término estimada** é calculada a partir da hora de início esperada e da duração do trabalho e é somente leitura.

Funções de tarefa de programação

Função	Editar capacidades
wm_qualifier	Tarefas no estado **Rascunho**.
wm_dispatcher	Tarefas no estado **Expedição pendente**.
wm_admin	Tarefas no estado **Rascunho** ou **Expedição pendente**.
wm_task_initiator	Tarefas no estado **Rascunho**.

Nota:
Você deve habilitar a opção [*`Apply Work Order template in draft status`* e a função *`wm_task_initiator`* para criar tarefas para o pedido de trabalho com base no modelo aplicado, sem qualificar o pedido de trabalho quando ele estiver no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e Funções instaladas com o Field Service Management.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço.
2. Clique na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Nova**.

Nota:
Se a opção de configuração **necessária Aprovação de nova solicitação** estiver habilitada, o pedido de trabalho deverá ser aprovado antes que você possa criar uma tarefa de pedido de trabalho.

Tradução automática

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

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Primário	Ordem de serviço à qual esta tarefa está atribuída.
Clonado de	Número de registro da tarefa de ordem de serviço da qual esta tarefa foi clonada, se houver.
Prioridade	Prioridade desta tarefa.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Item-base de instalação	O item-base de instalação com o qual o usuário tem problema.
Local	Área geográfica em que o trabalho precisa ser feito. O local é crítico para determinar o agente atribuído à tarefa. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Configuração de locais ad hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Modelo	Modelo para criar esta tarefa de ordem de serviço. Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo.
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. Este campo é definido automaticamente com base nos valores do campo **IC afetado** na ordem de serviço primária. Se você alterar o IC afetado na ordem de serviço, todas as habilidades exigidas pelo novo IC serão adicionadas aqui. Se você quiser identificar as habilidades obrigatórias para os agentes que executam as tarefas, confirme o formulário para exibir a tabela Tarefa-Habilidade.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração associados à tarefa.
Estado	Estado atual da tarefa. O campo é definido automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado sucessivo.
Subestado	Fornece uma atualização de status mais detalhada no campo de **estado** mais amplo. ○ Quando um agente chega ao local de trabalho, o sistema atualiza automaticamente o subestado para **Chegada no local**. ○ Quando um agente inicia a jornada, o subestado é definido como **Em rota**. Essas atualizações podem ser acionadas pela tecnologia de geofencing ou outros métodos de rastreamento baseados em localização.
Território	Se o plug-in Planejamento de território estiver ativo e o modelo de território estiver habilitado, o sistema preencherá automaticamente o território mais adequado com base no local da tarefa. Se houver vários territórios qualificados, o sistema preencherá o que tiver a classificação mais baixa, levando em conta a capacidade e as reservas se o plug-in correspondente 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
Grupo de Expedição	○ Grupo que pode selecionar um agente para concluir a tarefa. Por padrão, você só pode selecionar grupos que pertençam ao local da tarefa. Se não houver grupos de expedição para o local, todos os grupos de expedição serão listados para atribuição das tarefas. ○ O grupo de expedição de melhor correspondência será preenchido automaticamente com base no território mencionado na tarefa somente se o modelo de território `Field_Service_Territories` estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. **Nota:** Se vários grupos de expedição forem preenchidos com base no território, você precisará selecionar o grupo de expedição manualmente na lista.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual que concluirá a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa. **Nota:** Se houver vários grupos de atribuição que podem ser atendidos para uma tarefa de pedido de trabalho, os possíveis grupos de atribuição serão calculados e preenchidos automaticamente com base no local e nos grupos de atribuição, se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de pedido de trabalho. Aplicável somente quando a `Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task` propriedade do sistema está definida como **Sim**.
Atribuído a	Agente, fornecedor ou equipe individual para concluir a tarefa. Essa pessoa está próxima ao local da tarefa e faz parte do grupo de atribuição. Por padrão, este campo lista somente as pessoas que têm as habilidades necessárias, se definidas. Se nenhuma pessoa tiver todas as habilidades necessárias, o campo listará todos os membros do grupo de atribuição. Se o grupo de atribuição for do tipo **Fornecedor**, este campo será definido automaticamente pelo gerente de fornecedor do grupo de fornecedores. Se não houver nenhum gerente, o campo ficará vazio. Se a opção **Precisa de equipe** estiver selecionada, o nome deste campo será alterado para Equipe atribuída.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir a tarefa. Estas são as opções: ○ **Quebrar correção** ○ **Instalar** ○ **Manutenção planejada**
Precisa de equipe	Opção para indicar que uma equipe é necessária para concluir a tarefa. Selecionar esta opção também muda o nome do campo Atribuído a para Equipe atribuída. Esta opção aparecerá somente se o plug-in Serviço de campo Crew Operations estiver ativado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Requisitos de recurso	Opção para adicionar recursos com habilidades específicas para trabalhar nas tarefas. Esta opção é exibida somente quando a opção **Precisa de equipe** está selecionada.
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no campo **Grupo de atribuição** que pertencem ao território e ao grupo de expedição selecionados, independentemente do local, dos ativos e das habilidades da tarefa.
Bloqueio de programação	Bloqueia a tarefa de ser programada por qualquer mecanismo de programação. As tarefas bloqueadas são excluídas dos mecanismos de programação automatizados, como Agendamento dinâmico e recomendações de tarefas inteligentes. No entanto, os expedidores podem atribuir manualmente a tarefa ao agente. **Nota:** As tarefas de ordem de serviço marcadas para o estado **Vários dias**), **Precisa de equipe**ou **Atribuído/Aceito** na propriedade sn_fsm.set_schedule_lock_by_state são bloqueadas automaticamente para todos os mecanismos de programação.
Possíveis territórios para otimização de programação	Quando selecionado, considera a tarefa para Otimização de programações. O mecanismo Otimização de programações determina e atribui o melhor território para a tarefa. **Nota:** Aparece somente quando o plug-in Otimização de programações está ativado.
Método de programação	Indica o método de programação usado para programar a tarefa, como programação dinâmica, atribuição manual ou recomendação de tarefa inteligente.
Fornecedor atribuído	Fornecedor individual que deve concluir a tarefa, selecionado no **grupo de atribuição**. Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** é selecionado no campo **Grupo de atribuição**.
Referência do fornecedor	Número de referência para rastrear as atividades de trabalho do fornecedor selecionado. Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** é selecionado no campo **Grupo de atribuição**.
Descrição resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata do trabalho a ser realizado. Forneça o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa conforme ela avança em cada estado. As anotações de trabalho não ficam visíveis para os clientes.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Qualquer informação adicional sobre a tarefa conforme ela avança. Comentários adicionais ficam visíveis para os clientes. Portanto, atualize os detalhes sobre a tarefa quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente da tarefa.
Status de check-in	Quando um agente clica no botão Fazer **check-in** no local de trabalho designado, o sistema preenche automaticamente o status **de Check-in** como **Validação de cerca geográfica bem-sucedida**. Este status confirma que o agente entrou com sucesso na área delimitada geograficamente especificada associada ao seu local de trabalho. No entanto, se os agentes ignorarem a opção de check-in, um status apropriado será preenchido 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
	Nota: Esta opção aparece somente quando você adiciona ao formulário.
Planejado	
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para esta tarefa.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para esta tarefa. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor no campo **Duração estimada do trabalho**.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local. A hora de início da viagem é definida automaticamente para uma hora a partir da hora atual. Se a tarefa estiver no estado Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Início programado	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar. Este campo se torna obrigatório a partir do estado Atribuído. Se você tiver habilitado a atribuição automática, a aplicação preencherá automaticamente o campo **Início programado** com a data atual. Caso contrário, você deverá inserir a data manualmente.
Término estimado	Data em que o trabalho na tarefa será encerrado. A data é calculada automaticamente com base no **Início programado** e na **Duração estimada do trabalho**.
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço é fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação diária de um agente. Se esta opção não for selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada. **Nota:** Uma janela de tarefa flexível pode ser reprogramada otimizando rotas de tarefa e atribuição automática, mas uma janela fixa não pode. Se uma tarefa de janela fixa não se ajustar à programação do agente, a tarefa não será roteada ou expedida.
Atribuir entre as entradas das programações	Opção para programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias. Esta opção aparecerá somente se o plug-in Serviço de campo Multi-Day Task Scheduling estiver ativado.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso definidas explicitamente. Esta opção aparecerá somente se o plug-in Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso estiver ativado.
Duração da aceitação	Duração da aceitação da tarefa em número de dias e hora.
Prazo de aceitação	Data de vencimento da aceitação. Este campo é calculado com base na tarefa atribuída tempo e na **duração da Aceitação**.
Duração da viagem estimada	Tempo de viagem estimado para o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui a tarefa a um agente, altera a ordem na qual a tarefa é executada ou altera a data e hora de início da tarefa. Este campo é definido automaticamente como uma hora. É

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	calculado com base na localização e na programação do agente. O agente também pode atualizá-lo manualmente. Se a tarefa estiver no estado Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Duração estimada do buffer no local	Os expedidores podem projetar a duração necessária para que os agentes cheguem ao local de trabalho designado. Indica o tempo aproximado que os agentes levarão para chegar ao local de trabalho a partir de seu local atual.
Raio da cerca geográfica de chegada ao local	O raio de uma cerca virtual ou perímetro em torno do local do local de trabalho. Especifica a distância do centro do local de trabalho até o limite externo de uma cerca geográfica virtual. A cerca geográfica atua como um limite dentro do qual se considera que os agentes chegaram ao local de trabalho. Quando os agentes entram nesse raio, ele indica a presença física deles no local designado.
Unidade de distância da cerca geográfica de chegada ao local	A unidade usada para medir a distância entre a localização atual de um agente e o local do local de trabalho dentro de uma cerca geográfica. Indica a unidade de medida utilizada para quantificar a distância entre a posição atual de um agente e o local do local de trabalho dentro da cerca geográfica. As unidades são medidas em quilômetros e milhas. **Nota:** Os **campos Raio da cerca geográfica de chegada** no local e **Unidade de distância da cerca geográfica de chegada no local** na tarefa de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com valores padrão com base na configuração definida no ponto de extensão OnsiteGeofenceConfig. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente visitou o local.
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto na viagem para o local.
Chegada no local real	A hora precisa em que um agente chega fisicamente ao local de trabalho designado.
Duração real do buffer de chegada no local	Preenche automaticamente a duração de tempo que um agente passa no local de trabalho antes de iniciar o trabalho real. Representa a quantidade de tempo que os agentes permanecem no local de trabalho após a chegada, mas antes de começarem a executar as tarefas atribuídas.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou. Este campo está disponível somente quando o campo **Início real da viagem** é adicionado manualmente ou quando o botão **Iniciar viagem** é clicado.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho na tarefa foi concluído.
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto na viagem para o local.
Duração real	Quantidade total de tempo gasto na conclusão da tarefa. Este valor é calculado automaticamente com base nas horas de **inícioreal do trabalho e de término real** do trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Duração real do trabalho	Quantidade total de tempo gasto na tarefa depois de iniciar o trabalho e antes de encerrar o trabalho na tarefa. Este valor exclui o tempo de pausa no trabalho.

5. Clique em **Enviar**.
   A tarefa de ordem de serviço é criada.

Resultado

Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, os clientes recebem notificações por SMS e e-mail. Se a tarefa estiver em um território e **sn_fsm.use_query_rules** estiver habilitado, somente agentes vinculados, expedidores e qualificadores poderão vê-la. O acesso é baseado no direito, controlado pelos administradores por meio da propriedade do sistema **sn_fsm.use_query_rules**.

Clonar uma tarefa de ordem de serviço

Clone tarefas existentes para criar novas tarefas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

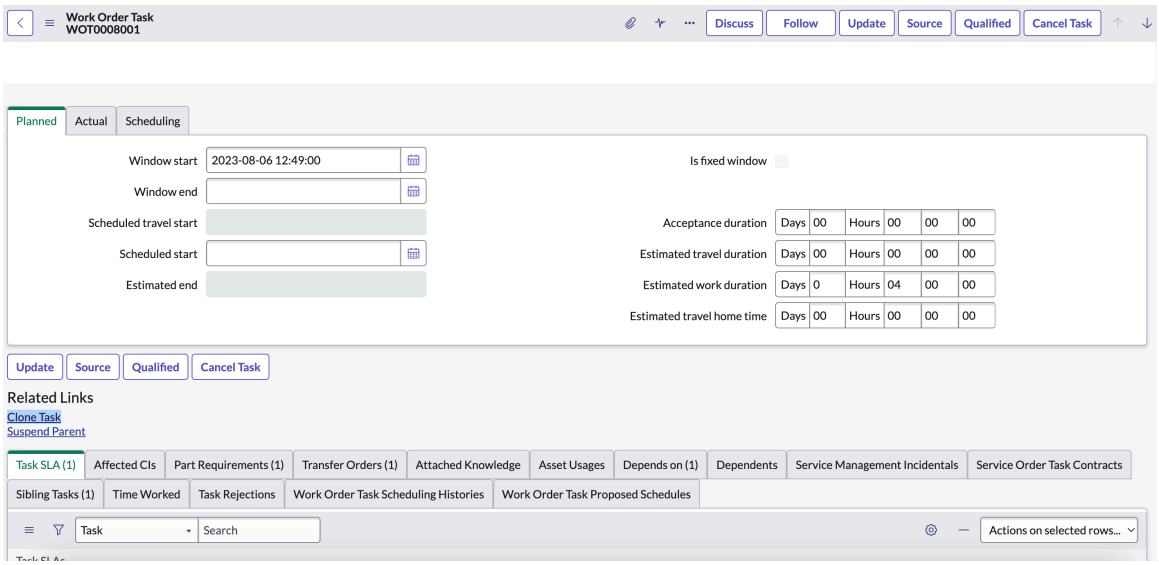
- Referência da ordem de serviço primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de expedição
- Grupo de atribuição
- Local
- Informações planejadas (programadas e estimadas, sem valores reais)
- Habilidades necessárias

Procedimento

1. Abra a tarefa da lista relacionada em uma ordem de serviço.
2. Selecione o link relacionado **Clonar 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.



Isso cria uma nova tarefa no estado **Rascunho**.

Uma entrada no campo **Anotações de trabalho** contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Excluir uma tarefa de ordem de serviço

As tarefas de ordem de serviço podem ser excluídas por usuários com a função wm_admin.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa não pode ser excluída se tiver um requisito de peça com uma ordem de transferência. Para excluir a tarefa nesse caso, você deve primeiro excluir a ordem de transferência.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço.
2. Na lista relacionada **Tarefas de ordem** de serviço, marque a caixa de seleção ao lado do **Número**da tarefa.
3. Selecione **Excluir** na lista de seleção **Ações**.

Criar dependências entre tarefas de ordem de serviço

Se uma ordem de serviço contiver várias tarefas, você poderá criar dependências entre as tarefas que determinam a ordem na qual as tarefas são realizadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas dependências definem e impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas. Por exemplo, em uma ordem de serviço para um novo servidor, um agente pode instalar o servidor, a tarefa ascendente, e um agente diferente pode configurar o servidor após a conclusão da instalação, a tarefa descendente.

Você pode especificar várias dependências, ascendentes e descendentes, para uma única tarefa. O sistema evita relacionamentos circulares em que duas tarefas dependem uma 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.

outra, considerando todas as dependências ascendentes ao decidir se uma tarefa pode ser atribuída automaticamente.

- Definir uma tarefa de ordem de serviço como uma tarefa ascendente significa que esta tarefa deve ser concluída antes que qualquer tarefa descendente possa ser iniciada.
- Definir uma tarefa de ordem de serviço como uma tarefa descendente significa que esta tarefa não pode ser iniciada até que todas as tarefas ascendentes tenham sido concluídas.

Nota:
As dependências só podem ser definidas para tarefas de ordem de serviço no estado **Rascunho**.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço.
2. Abre uma tarefa de ordem de serviço no estado **Rascunho**.
3. Na lista relacionada **Depende de**, clique em **Novo**.
4. Selecione **Tarefa ascendente** ou **Tarefa descendente**.
   Somente tarefas para a mesma ordem de serviço são listadas.
5. Clique em **Enviar**.

Example: Instalação e configuração do servidor

Considere que você tem uma ordem de serviço para configurar um novo servidor. Há duas tarefas de ordem de serviço envolvidas: "Instalar servidor" e "Configurar servidor".

- Instalar servidor (tarefa ascendente): esta tarefa envolve a instalação física do hardware do servidor.
- Configurar servidor (tarefa descendente): esta tarefa envolve a configuração do software do servidor após a conclusão da instalação.

Para configurar dependências:

1. Abra a ordem de serviço.
2. Navegue até a lista relacionada da tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione a tarefa "Configurar servidor".
4. Na lista relacionada "Depends de", clique em "Novo".
5. Selecione "Tarefa ascendente" e escolha "Instalar servidor" como a tarefa ascendente.
6. Clique em "Enviar".

Com esta dependência de tarefas de ordem de serviço, o sistema requer que a tarefa "Instalar servidor" seja concluída antes que a tarefa "Configurar servidor" possa começar.

Criar uma dependência de tarefa de ordem de serviço usando um modelo de ordem de serviço

Além de criar dependências de tarefa de ordem de serviço que são herdadas das ordens de serviço associadas, você também pode criar modelos de ordem de serviço que contêm dependências de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como as tarefas de ordem de serviço criadas a partir de ordens de serviço, as dependências herdadas do modelo impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelo de ordem de serviço**.
2. Crie um novo modelo de ordem de serviço.
3. Crie as tarefas de ordem de serviço.
4. Abra uma das tarefas.
   - Se outras tarefas dependem desta tarefa; ou seja, esta tarefa deve ser concluída antes que outras tarefas possam ser concluídas, clique em **Dependentes** > **Novo** e selecione as tarefas dependentes.
   - Se esta tarefa for dependente de outras tarefas; ou seja, outras tarefas devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser concluída, clique em **Depende de** > **Novo** e selecione as tarefas das quais esta tarefa depende.
5. Repita este processo para as tarefas restantes.
6. Quando tiver definido as dependências para todas as tarefas, clique em **Atualizar**.

Depois que as dependências da tarefa da ordem de serviço forem definidas, você poderá selecionar o modelo ao criar uma nova ordemde serviço e as tarefas, junto com as dependências definidas, serão herdadas pela ordem de serviço.

Criar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Crie tarefas de pedido de trabalho para rastrear o trabalho criado para um pedido de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone )
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**
3. Selecione o pedido de trabalho para o qual você deseja criar uma tarefa de pedido de trabalho.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de pedido de trabalho usando um modelo de pedido de trabalho, clique no ícone de pesquisa no campo **Modelo** e selecione o modelo para este pedido de trabalho.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço manualmente, clique em **Novo** e preencha os campos obrigatórios.

   Para obter descrições de campo, consulte Criar uma tarefa de pedido de trabalho.
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.

Tópicos relacionados

Qualificar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Reservar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Qualificar tarefas de ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Qualifique as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço para enviá-las aos agentes que podem trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone Lista ( )
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Aguardando qualificação**
3. Selecione a ordem de serviço que tem as tarefas de ordem de serviço que você deseja qualificar.
4. Para qualificar uma tarefa de ordem de serviço:
   a. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
   b. No campo **Grupo de expedição**, clique no ícone de pesquisa e selecione um grupo de expedição.
   c. Clique em **Salvar**.

   A tarefa de ordem de serviço passa para o estado **Expedição pendente**. Quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas a uma ordem de serviço forem qualificadas, a ordem de serviço será movida para o estado **Qualificado**. Para obter mais informações sobre tarefas de ordem de serviço qualificadas, consulte Qualificar tarefas de ordemde serviço

Executar tarefas de ordem de serviço

Depois que o expedidor expede as tarefas de ordem de serviço, o sistema ServiceNow envia automaticamente as tarefas para a fila do agente atribuído.

O agente tem a opção de aceitar ou rejeitar a tarefa de ordem de serviço. Se o agente aceitar a tarefa, o estado da tarefa mudará automaticamente para **Aceito**. Se o agente que aceita a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço ainda não tiver um depósito pessoal, o sistema criará um depósito pessoal automaticamente com o nome **Depósito pessoal -**<first and last name of agent> . Se a função wm_agent for removida do usuário, o depósito pessoal será excluído.

Os exemplos nesta página ilustram o uso de tarefas com ordens de serviço; no entanto, as tarefas podem ser usadas com qualquer aplicativo da Gestão de serviços . O sistema ServiceNow fornece a um agente estes métodos para gerenciar tarefas de ordem de serviço:

- Mapa detarefas do agente: o mapa de tarefas do agente exibe a localização de um agente e a localização das tarefas desse agente para o dia em um mapa do Google familiar. O mapa do agente está disponível quando o plug-in de Geolocalização da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) está ativo. Este mapa permite a programação geral de tarefas e fornece estimativas da localização de um agente. Locais precisos do

Tradução automática

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

agente e alguns recursos automáticos estão disponíveis quando sua organização adquire uma chave da API do Google Maps para negócios e a insere no sistema.

- Fila de tarefas: se o mapa de tarefas não estiver disponível, um agente poderá gerenciar as tarefas atribuídas e sua programação diretamente de uma fila acessada no navegador de aplicações.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Aceite uma tarefa de pedido de trabalho se você estiver pronto para trabalhar nessa tarefa. Rejeite a tarefa e informe um motivo se você não puder trabalhar nessa tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa deve estar no estado **Atribuído** para que um agente aceite ou rejeite a tarefa. Os expedidores podem exibir o histórico de rejeição de tarefa nas tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
   Você pode exibir uma lista de todas as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Aceite ou rejeite a tarefa.

Resultado
Caso um agente aceite uma tarefa descendente que seja dependente de outra tarefa, a tarefa descendente poderá ser iniciada antes que a tarefa ascendente seja concluída. Portanto, quando o agente clica em **Iniciar trabalho**, uma mensagem informa que existem dependências de tarefa em aberto e pergunta se o agente deseja iniciar o trabalho.

Executar uma tarefa do mapa do agente

Como agente, você pode aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a você usando recursos no mapa de tarefas do agente ou assumir tarefas não atribuídas perto de você, se sua programação permitir.

Antes de Iniciar
O plug-in de Geolocalização da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) deve ser habilitado e a chave da plataforma do Google Maps deve ser inserida na propriedade apropriada do Google Maps .

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode otimizar as rotas de tarefa no mapa para que o sistema determine a rota mais eficiente. O roteamento inicial mostra a sequência estabelecida quando o expedidor atribuiu as tarefas. A otimização de rota usa suas informações de local e cria uma programação ideal com base em variáveis como local, duração da tarefa, tempo de viagem ou qualquer janela de tarefa. O mapa do agente, que exibe ícones codificados por cores para as tarefas e sua localização atual, é atualizado conforme você conclui cada tarefa.

Procedimento

Navegar até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**.

Tradução automática

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

As tarefas que estão em um destes estados são visíveis no mapa:

- **Atribuído**
- **Aceito**
- **Expedição pendente**
- **Trabalho em andamento**

Símbolos do mapa do agente

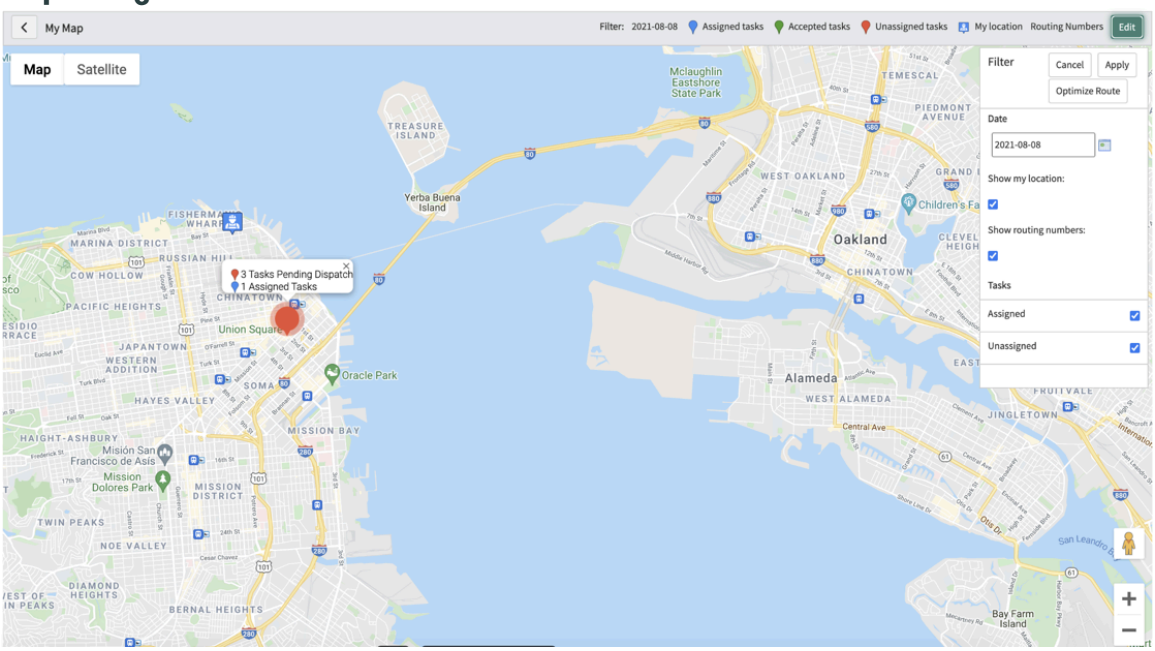
O mapa do agente mostra sua localização, as tarefas atribuídas a você para o dia atual, as tarefas que foram aceitas e outras tarefas que ainda não foram atribuídas.

Os ícones de tarefa são codificados por cores e exibem números de sequência automática, indicando a ordem na qual o expedidor programou as tarefas inicialmente.

Ícones de tarefa

Ícone	Título	Descrição
	Agente	Sua localização atual no mapa.
	Atribuída	Tarefas atribuídas que ainda não foram aceitas.
	Aceito	Tarefas que foram aceitas ou tarefas que estão em andamento.
	Não atribuído	Tarefas não atribuídas que estão aguardando expedição. Essas tarefas estão disponíveis para um agente aceitar para preencher lacunas em uma programação.
	Várias tarefas	Várias tarefas agrupadas por proximidade. o sistema ServiceNow reúne tarefas por proximidade em um cluster conforme você aumenta a altitude da exibição do mapa. Os contadores no ícone do cluster indicam o número de tarefas acumuladas conforme a perspectiva muda.

Mapa de 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.

Local do agente

A aplicação Field Service Management calcula sua localização a partir de um conjunto de coordenadas geográficas.

Essas coordenadas são atualizadas em um intervalo predefinido com base nos dados de geolocalização retornados pelo seu dispositivo móvel. Sua posição no início do dia pode ser calculada a partir de coordenadas do dispositivo móvel ou do local do escritório em casa, o que for mais atual. Se você estiver iniciando o dia concluindo uma tarefa transferida do dia anterior, o sistema usará o local dessa tarefa como sua posição inicial. O sistema usa sua localização precisa ao longo do dia para calcular tempos de viagem precisos, rotear suas tarefas automaticamente e programar janelas de tempo fixas.

Nota:
As ações como iniciar viagem, iniciar trabalho, pausar trabalho, retomar trabalho, fechar completo e fechar incompleto realizadas no aplicativo para computador ou no aplicativo para celular geram uma entrada na tabela de histórico de geolocalização com os seguintes detalhes adicionais:

- Descrição da ação
- Número da tarefa de ordem de serviço
- Carimbo de data/hora do local

Gerenciar tarefas no mapa

Os ícones no mapa de tarefas marcam o local das tarefas atribuídas a você e todas as tarefas não atribuídas em sua área.

Você pode gerenciar suas tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e aceitar tarefas não atribuídas. Para obter mais informações sobre como gerenciar rotas, consulte Otimização de rota.

Exibir informações da tarefa de ordem de serviço

Clique no ícone da tarefa no mapa do agente para exibir os detalhes da tarefa.

Uma janela pop-up de resumo mostra o número e a descrição da tarefa, o nome do agente, se houver um atribuído à tarefa, e outras informações importantes.

Clique em um ícone de cluster para exibir um pop-up de resumo listando o número de tarefas nesse local por **estado**. Clique em qualquer entrada para exibir resumos detalhados de todas as tarefas em um painel ao lado do mapa. Você pode acessar registros de tarefa individuais nesta lista.

As informações a seguir estão incluídas em uma janela pop-up de resumo de uma única tarefa e no painel de resumo de um cluster de tarefa:

- SLA: o tempo restante em um SLA, se um for afetado por esta tarefa.
- Prioridade: a prioridade da tarefa por número, sendo **1** a prioridade mais alta e **5** a mais baixa.
- Habilidades necessárias: as habilidades do agente necessárias para executar o trabalho.
- Peças necessárias: as peças necessárias para executar o trabalho.

Clique no link do número da tarefa no pop-up de resumo ou no painel de resumo para exibir a tarefa em um pop-up de registro. Use os controles em **Links relacionados** para aceitar ou rejeitar uma tarefa e para atualizar seu status de trabalho iniciando ou concluindo uma tarefa.

Tradução automática

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

Personalizar a exibição de informações da tarefa no mapa de expedição

Configure o mapa do agente para exibir tarefas atribuídas e não atribuídas para um agente na data especificada. Exiba a localização do agente e os números de roteamento das tarefas enviadas nesse dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**
2. Clique em **Editar**.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para aplicar as mudanças à configuração, clique em **Aplicar**.
   - Para cancelar as mudanças feitas na configuração, clique em **Cancelar**.
   - Para otimizar a rota de tarefa do agente, clique em **Otimizar rota**.

Iniciar o trabalho

O que fazer quando você estiver pronto para começar a viajar para a primeira tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como agente de serviço de campo, para fornecer uma representação mais precisa das atividades da tarefa de ordem de serviço, você pode usar dois subestados "Na rota" e "Chegada no local" para documentar seu tempo de viagem e atividades no local.

Procedimento

1. Abra o registro da tarefa no mapa.
2. Clique em **Iniciar viagem** ao iniciar sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso será obrigatório se o campo **Início de viagem programado** estiver preenchido.

   - Quando o agente clica em **Iniciar viagem**, o cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - A opção **Check-in** aparece quando a propriedade Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Chegada no local e check-in.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local 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.

- Para executar qualquer atividade relacionada à tarefa antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

  Nota:
  Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você atingiu o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço.

- Para iniciar o trabalho diretamente e fazer o check-in automaticamente, clique em **Iniciar trabalho**.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
- O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
- O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora do **início real da viagem** e da **chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
- Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
- O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto na viagem para o local da tarefa.

4. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a tarefa.
5. Clique em **Encerrar concluído** em **Links relacionados**.
   O sistema redesenha o mapa e remove o ícone da tarefa concluída. A próxima tarefa aceita na rota é renomeada como número **1**. O ícone do agente aparece no local da última atualização de local.

Resultado
A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo de pausa no trabalho.

Exibir informações da tarefa no mapa da IU para celular clássica

O mapa do agente na interface móvel clássica exibe a localização do agente, as tarefas atribuídas ao agente para o dia atual, as tarefas aceitas e as tarefas não atribuídas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o filtro para mudar os itens visíveis no mapa do agente. Mostre e oculte tarefas ou números de sequência de roteamento, altere o local ou altere a data para exibir as tarefas de um dia diferente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 interface móvel, navegue até **Serviços de Campo** > **Meu Mapa**.
2. Clique no ícone de engrenagem no cabeçalho do mapa para exibir as configurações de filtro.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.

Opção	Descrição
Ativado	Exibe a data atual. Clique na seta para exibir o calendário e selecione uma data diferente.
Mostrar Tarefas Atribuídas	Todas as tarefas atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar as tarefas atribuídas.
Mostrar minha localização	Exibe sua posição atual no mapa com o ícone de local do agente. Desabilite o comutador para remover este ícone do mapa. Se o sistema não puder localizar você automaticamente pelo dispositivo móvel, ele usará o local de uma tarefa em andamento ou o escritório em casa.
Mostrar números de roteamento	Exibe os números de roteamento nas tarefas expedidas para a data selecionada no calendário. Desabilite o comutador para ocultar os números de roteamento.
Mostrar Tarefas não Atribuídas	Todas as tarefas não atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar tarefas não atribuídas.

4. Clique em **Salvar** e na seta para a esquerda para retornar ao mapa.

Escolher uma tarefa não atribuída

Os agentes podem atribuir a si próprios tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem atribuir a si próprios tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente. Isso pode ser necessário para concluir uma programação quando outra tarefa for cancelada ou uma janela de tarefa fixa não puder ser atendida. Certifique-se de que a hora de início programada e a duração da tarefa se ajustem à sua rota e que o tempo de viagem seja realista. Se a tarefa não se ajustar ao intervalo de tempo disponível na sua programação, o sistema ServiceNow bloqueará a atribuição e exibirá um aviso.

Procedimento

1. Para selecionar uma tarefa não atribuída, clique em um ícone vermelho próximo a você e abra o registro da tarefa.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Atribuir a mim**.
   Se a tarefa puder ser atribuída a você, ocorrerá um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pertencer a mais de um grupo de atribuição, será solicitado a selecionar um grupo. Somente os grupos de atribuição que pertencem ao grupo de expedição da tarefa são exibidos.
- Se você pertencer a apenas um grupo de atribuição, o sistema atribuirá a tarefa a você e inserirá seu grupo de atribuição no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Se a atribuição for permitida, o estado da tarefa mudará para **Aceito**e o ícone no mapa ficará verde. No formulário de tarefa, os links **Iniciar viagem** e **Iniciar trabalho** aparecem em **Links relacionados**.

Executar uma tarefa da fila

Se o mapa de tarefas do agente não for usado em sua organização, você poderá gerenciar as tarefas atribuídas na fila de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Quando as peças forem entregues ou retiradas de um depósito, confirme a entrega das peças.
   a. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
   b. Na lista relacionada **Ordens de transferência**, abra a ordem de transferência.
   c. Abra a ordem de transferência relacionada e acesse um registro na lista **Linhas da ordem de transferência**.
   d. Confirme a entrega clicando em **Receber** ou **Entregar** com base no local da peça.
3. Clique em **Iniciar viagem** ao iniciar a viagem para a tarefa.

   Nota:
   Se o campo **Início de viagem programado** estiver preenchido, esta etapa será obrigatória.

   - Ao clicar em **Iniciar viagem**, um e-mail de notificação e um SMS são enviados ao cliente, sinalizando a chegada do agente.
   - Um subestado, **Na rota**, é definido automaticamente, indicando o início da viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - A opção de **check-in** aparece quando a propriedade `Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes` está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Chegada no local e check-in
4. Abra a tarefa de pedido de trabalho 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.

- Selecione **Check-in** para notificar o cliente sobre sua chegada e realizar todas as atividades antes do trabalho.

  Nota:
  Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando sua chegada ao local e pronto para iniciar o trabalho. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você atingiu o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço. Além disso, o status do check-in é armazenado no banco de dados.

- Selecione **Iniciar trabalho** para fazer check-in automaticamente e iniciar o trabalho diretamente.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
- O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
- O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora do **início real da viagem** e da **chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
- O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto na viagem para o local da tarefa.
- Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.

5. Quando o trabalho estiver concluído, registre qualquer uso de ativo.
6. Adicione uma descrição do trabalho que você fez ao campo **Anotações de trabalho**.

   Isso é necessário para fechar a tarefa.

7. Feche a tarefa.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo de pausa no trabalho.

Tópicos relacionados

Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

Chegada no local e check-in

O processo de chegada e check-in no local garante a confirmação precisa do local da tarefa e o acompanhamento eficaz do tempo.

Finalidade do check-in

Local da Tarefa e Pré-requisitos

- Informa quando o agente chega ao local da tarefa.
- Conclusão dos pré-requisitos antes de iniciar o trabalho.

Tradução automática

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

Validação de delimitação geográfica

- Verifica a localização do agente dentro do raio da cerca geográfica configurada.
- O status de check-in armazena os resultados, como sucesso, falha ou cenários ignorados. A tabela a seguir descreve os resultados com base em diferentes cenários e validações de cerca geográfica quando um agente clica no botão Fazer **check-in**. O status é armazenado no campo Status do check-in da tabela de tarefas da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço

Cenário e status de check-in

Cenário	Status de check-in
Validação da cerca geográfica bem-sucedida depois de clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Falha na validação da cerca geográfica após clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente inicia o trabalho diretamente)	Check-in ignorado. Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, validação da cerca geográfica bem-sucedida (o agente inicia o trabalho diretamente)	Check-in ignorado. Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Off-line, falha na validação da cerca geográfica (o agente clica no botão de check-in no aplicativo para celular)	Off-line. Falha na validação da cerca geográfica
Off-line, check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente está off-line e pula para clicar no botão de check-in)	Off-line. Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado na plataforma	Plataforma. Validação de cerca geográfica ignorada

Tradução automática

Procedimento de check-in

Processo de Geofencing

- Acionado quando o agente clica no botão Fazer **check-in**.
- Captura a latitude e a longitude da localização atual de um agente.
- Os resultados do "Status de check-in" determinam o sucesso ou a falha da cerca geográfica.

Acompanhamento de tempo

- Captura o tempo gasto no local de trabalho e nas atividades relacionadas à tarefa antes de iniciar o trabalho
- Duração salva em "Duração real do buffer de chegada no local".

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

Visibilidade do botão Fazer check-in

- Visível com base na propriedade **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes**.
- Não obrigatório; Os agentes podem ignorar e iniciar o trabalho diretamente.

Example: Check-in e execução de tarefa off-line

1. Processo de check-in:

- Habilite a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para que os agentes** usem o processo de check-in.
- Abra o registro da tarefa de ordem de serviço.
- Clique em **Iniciar viagem** e no botão **Fazer check-in** quando estiver no local de trabalho.
- O estado da tarefa muda para **Chegada no local.**
- O sistema verifica a latitude/longitude atual do agente dentro do limite da cerca geográfica.

2. Modo off-line:

- Se o usuário estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza um sinalizador com o status: "Modo off-line. A cerca geográfica não pôde ser validada" na tabela de tarefas da ordem de serviço.
- Captura o carimbo de data/hora e atualiza o campo **Chegada real no local** na tarefa de ordem de serviço.

3. Inicie o trabalho:

- Depois de chegar ao local de trabalho, clique em **Iniciar trabalho** em **Links relacionados**.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora do sistema.
- O estado da tarefa muda para **Trabalho em andamento**.
- Geração automática do cartão de tempo de viagem da tarefa, armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Example: Início direto do trabalho off-line

1. Início direto do trabalho: abra o registro da tarefa de ordem de serviço e clique diretamente em **Iniciar trabalho** em **Links relacionados**, ignorando a ação **de check-in**.

Habilite a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para que os agentes** exibam o botão Fazer check-in, embora você opte por ignorar o processo de check-in.

2. Modo off-line:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza o status de check-in para "Modo off-line". Check-in ignorado e a cerca geográfica não pôde ser validada" na tabela de tarefas da ordem de serviço.
- Captura o carimbo de data/hora e atualiza o campo **Chegada real no local** na tarefa de ordem de serviço. Aplicável quando a propriedade do sistema **Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes** estiver habilitada.

3. Cálculo da duração da viagem: o campo **Duração real da viagem** é preenchido automaticamente com a diferença de tempo entre "Início real da viagem" e "Hora real de chegada no local", a menos que seja definido manualmente.

4. Geração automática do cartão de tempo de viagem da tarefa, armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Registrar uma despesa eventual

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio da aplicação Serviço de campo para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carro, milhagem e custos de fornecedor que você gasta para executar sua tarefa de pedido de trabalho em qualquer ponto durante o ciclo de vida da tarefa. Você pode anexar um recibo para um incidente registrado.

Por exemplo, os administradores de serviço de campo podem criar um incidente no estado Pendente antes que um agente comece o trabalho, com base em uma despesa antecipada. Os agentes podem criar incidentes no estado Incorrido, já que as despesas surgem durante o trabalho.

Função necessária: wm_admin ou wm_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja registrar incidentes.
3. Na lista relacionada **Incidentes do Service Management**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos conforme descrito na tabela a seguir.

Campos de formulário de despesa eventual

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Tarefa a partir da qual o incidente foi criado.
Tipo	Selecionar tipo de 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.

Campo	Descrição
	○ **Milhagem** para viajar de e para o local da tarefa. ○ Aluguel de**carros** para o aluguel do carro. ○ **Custo do fornecedor** para todos os custos relacionados ao fornecedor em um contrato.
Custo	Custo total dos gastos. ○ No campo **Moeda**, selecione a moeda da despesa. ○ Inserir custo: ▪ Se o tipo for **Milhagem**, o custo será somente leitura e será calculado automaticamente multiplicando **Quantidade** e **Custo por milha**. ▪ Se o tipo for Aluguel de **carros**, insira o custo total das despesas de aluguel.
Quantidade	Número de unidades para o eventual. Este campo será obrigatório se o tipo for **Milhagem**; insira o número de milhas percorridas. Este campo ficará oculto se o tipo for **Locação de carro**.
Estado	Selecione o status da despesa: ○ **Incorrido** quando a despesa já ocorreu ○ **Pendente** quando a despesa ainda não ocorreu.
Custo por quilômetro	Custo médio de transporte por quilômetro. Este campo ficará visível somente se o tipo for **Milhagem**.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa eventual.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um registro de incidente é criado, o sistema gera uma linha de despesa se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é **Incorrido**.
- O tipo não é **Nenhum**.
- O custo é maior que zero.

Nota:
A linha de despesa será excluída se qualquer uma dessas condições for alterada.

Os administradores e agentes de serviço de campo podem exibir todos os incidentes navegando até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Eventuais**.

Concluir um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Preencha um questionário para um pedido de trabalho ou tarefa de ordem de serviço. Você pode acessar e preencher questionários nos formulários de ordem de serviço ou de tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um ou mais questionários estiverem disponíveis para um pedido de trabalho ou tarefa de ordem de serviço, o botão **Questionários** aparecerá na parte superior do formulário. Clicar neste botão exibe os questionários.

Os agentes também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para ver questionários para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Nota:
Os usuários que podem exibir um pedido de trabalho ou tarefa também podem exibir os questionários associados. Os usuários atribuídos a uma ordem de serviço ou tarefa podem preencher os questionários associados.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
2. Clique **em Questionários**.
   A página Questionários é aberta e exibe os questionários associados ao registro da tarefa. Cada questionário é listado como um bloco individual.
3. No bloco do questionário, clique em **Iniciar**.
   O questionário é aberto na janela.
4. Preencha o questionário.
5. Ao terminar, clique em **Enviar**.

Nota:
Se precisar de mais tempo, clique em **Salvar** para retornar ao questionário mais tarde.

Resultado

O questionário é enviado. Você não pode fazer mudanças no questionário. Você só pode exibi-lo.

O que Fazer Depois

Conclua qualquer trabalho restante e feche a tarefa.

Tópicos relacionados

Configuração de questionários de ordem de serviço

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como concluída

Somente os agentes podem fechar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o problema do solicitante tiver sido corrigido ou resolvido, use a opção **Encerrar concluído**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Adicione informações ao campo **Anotações de trabalho**.
   As anotações devem incluir uma descrição do trabalho realizado e outras informações úteis.
4. **Opcional:** Insira uma data e hora anteriores à data e hora atuais no campo **Término real do trabalho**.

Tradução automática

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

(Optional) Você não pode adicionar uma data e hora posteriores à data e hora atuais.

Se você não inserir uma data e hora, o sistema ServiceNow adicionará a data e a hora atuais automaticamente quando você clicar em **Encerrado concluído**.

5. Clique **em Encerrar concluído**.

   - O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.
   - O estado da ordem de serviço primária mudará automaticamente para **Encerrado - Concluído** se todas as tarefas de ordem de serviço na ordem de serviço tiverem um estado de **Encerrado - Concluído** ou **Cancelado**.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de pedido de trabalho foi concluída.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
   O pop-up **Fechar incompleto** é exibido.
4. Siga um destes procedimentos.

5. No campo **Motivo do fechamento incompleto**, insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para o campo **Anotações** de trabalho no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.

O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado incompleto**.	**Encerrado - Incompleto**
Somente uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Aguardando qualificação**

Tradução automática

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

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído**. **Nota:** A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará no estado **Encerrado incompleto**.	**Encerrado concluído**

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço

A opção **Cancelar tarefa** será apropriada se uma tarefa de pedido de trabalho não for mais necessária ou for uma duplicata de outra tarefa de pedido de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas enquanto estiverem no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**. Quando você cancela uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ServiceNow automaticamente:

- Cancela todos os pedidos de transferência associados se os itens ainda não tiverem sido enviados. Se os itens tiverem sido enviados, o sistema bloqueará o cancelamento da tarefa até que as peças sejam entregues.
- Remove todas as dependências ascendentes e descendentes.
- Altera o estado da ordem de serviço primária para **Cancelado** se todas as tarefas de ordem de serviço associadas forem **Canceladas**.
- Remove todos os requisitos de peça sem uma linha de ordem de transferência.
- Retém todas as informações de uso de ativos.
- Envia um e-mail de notificação e um SMS para o cliente sobre o cancelamento da tarefa de ordem de serviço.

As tarefas de ordem de serviço podem ser canceladas por usuários com estas funções:

Funções de usuário

Função	Descrição
Iniciador	Pode cancelar uma ordem de serviço, o que cancela automaticamente todas as tarefas de ordem de serviço associadas.
Qualificador	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Expedidor	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Agente	Pode cancelar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.
Administrador da Gestão de serviços de campo	Pode cancelar qualquer ordem de serviço ativa ou tarefa de ordem de serviço a qualquer 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Em **Anotações de trabalho**, insira um motivo de cancelamento.
5. Clique **em Cancelar tarefa**.

Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido no campo **Anotações de trabalho**.

Para rastreabilidade, auditoria e possível exclusão, os administradores de serviço de campo precisam saber o motivo pelo qual um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho foi cancelado.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de pedido de trabalho foi cancelada.

Exibir uso de ativo

A aplicação Field Service Management rastreia as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução das tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada **Usos de ativo** no formulário de tarefa de ordem de serviço exibe os ativos que são usados durante a execução de uma tarefa e também todos os ativos existentes que são removidos do local da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione a lista relacionada **Usos de ativos**.

Os possíveis status de um ativo estão listados na tabela a seguir.

Configurações de status do ativo

Configuração	Descrição
Usado	Quando um agente registra o uso de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status de **Usado**. Ativos não consumíveis são marcados como **Em uso** e atribuídos ao solicitante identificado na ordem de serviço. Ativos consumíveis são marcados como **Consumido**.
Não usado	Quando uma linha de ordem de transferência é entregue a um agente, um novo registro de uso de ativo é criado com um status de **Não usado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Se o agente não usar o ativo e a tarefa de ordem de serviço for fechada, o registro de uso do ativo permanecerá **Não usado**. O ativo é marcado como **Em Estoque Disponível** no depósito pessoal do agente.
Removido	Quando um agente registra a remoção de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status de **Removido**. Se um ativo for removido porque não está funcionando, ele deverá ser marcado como **Defeituoso**. Se um ativo não estiver com defeito, ele deverá ser marcado como **Disponível**.

Rastrear a remoção de um ativo de um local de tarefa

Rastreie o status de um ativo que você removeu de um pedido de trabalho. Você pode rastrear o status conforme está executando a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Usos de ativo, exiba o formulário Uso de ativo selecionando **Remover ativo**.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa da ordem de serviço e informa que o status do ativo está definido como **Removido**.
4. No campo **Modelo**, selecione um modelo.
   Os campos **Quantidade** e **Ativo** estão habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou no campo **Modelo**.
5. Nos campos **Quantidade** e **Ativo**, insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:
   - Se o modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
   - Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado no campo **Ativo**.
6. No campo **Entregar depósito**, selecione o local de entrega onde você deseja deixar o ativo.
   Para saber mais sobre a lista de entregas, consulte Usar listas de entrega.
7. No campo **Status da peça removida**, selecione o status da peça que você deseja remover.
   Se a peça estiver com defeito, selecione **Defeituosa**. Se não houver falha, selecione **Disponível**.
8. Selecione **Enviar**.

Resultado
O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status de **Removido**.

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho

Registre todos os ativos usados durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada **Usos de ativo**, clique em **Usar ativo** para exibir o formulário Uso de ativo.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa da ordem de serviço e o **Status** do ativo é definido como **Usado**.
4. Selecione o modelo do ativo no campo **Modelo**.
   Se o modelo selecionado for um consumível, o campo **Ativo** se tornará somente leitura.
5. Insira a quantidade ou o ativo específico removido, dependendo se o modelo selecionado é consumível.
   - Se o modelo selecionado for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
   - Se o modelo selecionado não for consumível, selecione o ativo específico listado no campo **Ativo**.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O ativo usado é adicionado à lista relacionada **Usos de ativos**.

Rastrear a substituição de um ativo de um local de tarefa

Rastreie o status de um ativo que você substituiu por outro ativo em um pedido de trabalho. Você pode rastrear o status conforme está executando a tarefa em um local de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Usos de ativo, exiba o formulário Uso de ativo selecionando **Remover ativo**.
   O campo **Tarefa de ordem de serviço** exibe o número da tarefa da ordem de serviço e informa que o status do ativo está definido como **Removido**.
4. No campo **Modelo**, selecione um modelo.
   Os campos **Quantidade** e **Ativo** estão habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou no campo **Modelo**.
5. Nos campos **Quantidade** e **Ativo**, insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:
   - Se o modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida no campo **Quantidade**.
   - Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado no campo **Ativo**.
6. No campo **Entregar depósito**, selecione o local de entrega onde você deseja deixar o ativo.
7. No campo **Status da peça removida**, selecione o status da peça que você deseja remover.
   Se a peça estiver com defeito, selecione **Defeituoso**. Se não houver falha, selecione **Disponível**.
8. No campo **Ativo de substituição**, selecione o ativo que você deseja substituir.
9. No campo **Modelo de substituição**, selecione o modelo para substituir o ativo que você removeu.
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.

Resultado
Dois registros de ativo são adicionados à lista relacionada Usos de ativo. O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status de **Removido**. O ativo substituído também é adicionado à lista relacionada Usos de ativos.

Como adicionar um artigo de conhecimento a um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho

Adicione informações adicionais para concluir as tarefas.

Antes de Iniciar
Para habilitar a pesquisa e anexar artigos no formulário, o administrador do sistema deve fazer o seguinte:

- Configure a ordem de serviço e os formulários de tarefa de ordem de serviço para exibir a seção **Resultados da pesquisa relacionada** nos formulários.
- Na propriedade *glide.knowman.attach.fields*, adicione work_notes ao campo **Valor**. Isso permite anexar artigos às anotações de trabalho.

Função necessária: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Conforme você insere uma descrição resumida para um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho, uma lista de artigos de conhecimento relevantes é exibida que você pode associar ao pedido de trabalho ou à tarefa de pedido de trabalho.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço ou um formulário de tarefa de ordem de serviço.
2. Clique **em Resultados da pesquisa relacionada**.
   Uma lista de artigos que correspondem ao texto inserido no campo **Descrição resumida** é exibida.
3. Para visualizar, clique no artigo.
4. Para anexar um artigo,
   - Para anexar o artigo que você está visualizando, clique em **Anexar à ordem de serviço**.
   - Para anexar um artigo sem visualizá-lo, clique em **Anexar** ao lado dele na lista de artigos sugeridos.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os artigos são adicionados e aparecem na guia **Artigos anexados**.

Tópicos relacionados

Propriedades de conhecimento

Registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Gerencie e registre o tempo trabalhado em tarefas e atividades de ordem de serviço. As entradas de tempo registradas geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes.

Uso de tipos de taxa e tabelas de valores de trabalho

Use tipos de taxa e cartões de taxa de trabalho para definir diferentes taxas de custo para diferentes atividades registradas por agentes de serviço de campo.

Tradução automática

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

Tipos de taxa

Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem selecionar tipos de taxa ativos ao criar entradas de tempo trabalhado. Os tipos de taxa ativos podem ser selecionados no campo **Tipo de taxa** em:

- Registros de tempo trabalhado
- Registros de horas
- Tabelas de valores de trabalho
- O Portal do trabalhador

O tipo de taxa **padrão** é o valor padrão do campo **Tipo de taxa**.

O recurso de gravação de tempo fornece os seguintes tipos de taxa:

- Hora extra faturável do FSM
- Padrão faturável do FSM

Os administradores do sistema podem criar tipos de taxa adicionais, navegando até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa** e clicando em **Novo**.

Tabelas de valores de trabalho

O recurso de registro de tempo fornece as seguintes tabelas de valores de trabalho:

- Trabalho de tarefa da tabela de valores do FSM (faturável)
- OT de trabalho de tarefa da tabela de valores de FSM (faturável)
- Tabela de valores do FSM (padrão)

Os administradores do sistema podem criar cartões de taxa de trabalho adicionais usando tipos de taxa. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo**.

Habilitar vários tipos de taxa

Para habilitar vários tipos de taxa para a Gestão de serviços de campo:

1. Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique na política de planilha de horas desejada. Por padrão, o sistema usa a **política de planilha de horas padrão**.
3. Habilite o campo **Permitir vários tipos de taxa**.
4. Selecione um **Tipo de taxa padrão**. O valor padrão deste campo é o tipo de taxa **padrão**.
5. Habilite o campo **Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa planejada**.
6. Habilite o campo **Preencher automaticamente o registro de horas com entradas de tempo trabalhado**.
7. Clique em **Atualizar**.

Registrar manualmente o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade

Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode registrar o tempo trabalhado diretamente de uma tarefa de ordem de serviço, clicando em **Registrar hora** no formulário de tarefa de ordem de serviço. Um agente pode registrar a hora, independentemente do estado da tarefa da ordem de serviço. Um agente também pode registrar o tempo gasto em outras atividades da lista Tempo trabalhado, criando um novo registro de tempo trabalhado, registrando o tempo e selecionando uma categoria.

Nota:
Se várias tabelas de valores estiverem habilitadas, os agentes também poderão selecionar tipos de taxa ao criar entradas de tempo trabalhado.

Um registro de horas é criado para cada tipo de categoria e tarefa de ordem de serviço. O total de horas registradas em cada registro de horas é registrado na planilha de **horas** atual na lista relacionada Registros de horas.

Procedimento
1. Para registrar o tempo trabalhado em uma tarefa ou atividade:
   - Navegue até uma tarefa de ordem de serviço e clique em **Hora do registro**. Isso abre um formulário de tempo trabalhado com os campos **Tarefa** e **Usuário** já preenchidos.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e clique em **Novo**. Isso abre um formulário Tempo trabalhado com o campo **Usuário** já preenchido.
2. Se necessário, selecione a tarefa de ordem de serviço no campo **Tarefa**.
3. Se necessário, selecione a **Data de trabalho**.
   Este campo é padronizado para a data atual.
4. Selecione uma **Categoria** para o tempo que está sendo registrado.
5. Selecione um **tipo de Taxa** para o tempo que está sendo registrado.
   Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem especificar vários tipos de taxa para o tempo trabalhado em uma tarefa.
6. Preencha o **Tempo trabalhado**.
7. Forneça informações adicionais no campo **Comentários** e clique em **Enviar.**
   O formulário Tempo trabalhado é salvo e adicionado à lista Tempo trabalhado. Se esta for a primeira entrada de tempo trabalhado para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria e o registro de tempo trabalhado será adicionado ao cartão. Se já existir um cartão de ponto para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço na aplicação Serviço de campo se você não puder continuar o trabalho por algum motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar
O administrador do sistema pode optar por habilitar a propriedade *work.management.allow.auto.timecard* para que os registros de horas sejam criados automaticamente quando você começar a trabalhar em uma tarefa. Os dados dos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 horas são armazenados na tabela [metric_instance] e são controlados pela *work.management.allow.auto.metric_cleanup* propriedade do sistema.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de pedido de trabalho deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Navegue até a tarefa de pedido de trabalho que você deseja pausar.
2. Clique **em Pausar trabalho**.
   O botão alterna para **Retomar trabalho** automaticamente.
3. Clique em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na atividade novamente.

Resultado

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/horaé capturado no fluxo de atividades e o tempo real de trabalho na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Revisar tempo registrado para uma tarefa

Os agentes podem revisar o tempo registrado para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista relacionada **Tempo trabalhado** no formulário de tarefa de ordem de serviço exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para a tarefa de ordem de serviço. Nessa lista relacionada, os agentes de serviço de campo podem revisar o tempo registrado e excluir registros.

Procedimento

1. Navegue até a tarefa de ordem de serviço desejada.
2. Vá para a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
   Esta lista exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para esta tarefa de ordem de serviço.
3. Para exibir um registro, clique na **Categoria**.

Modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado após a aprovação de uma planilha de horas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar ou excluir entradas atualiza os registros de horas existentes e gera uma planilha de horas atualizada.

Nota:
Não edite registros de horas manualmente. Em vez disso, edite as entradas originais de tempo trabalhado, o que gera registros de horas e planilhas de horas atualizados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até a entrada de tempo trabalhado desejada usando um dos seguintes métodos:
   - **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**, selecione a entrada desejada e clique na guia **Tempo trabalhado**.
   - **Todos** > **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado**.
2. Selecione a entrada de tempo trabalhado que você deseja modificar ou excluir.
3. Modifique ou exclua a entrada.
   - Para modificar a entrada, faça mudanças nos campos desejados e selecione **Atualizar**.
   - Para excluir a entrada, selecione **Excluir**.

Revisar e enviar uma planilha de horas

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas aos gerentes para revisão e aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O total de horas trabalhadas para cada categoria é registrado no registro de horas e na planilha de horas. Na planilha de horas, você pode ver o total de horas por dia e por categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
2. Se desejar, revise os registros de horas associados à planilha de horas na lista **Registros de horas**.
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** para **Enviado** e o formulário se torna somente leitura.

Revisar e aprovar planilhas de horas

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Planilhas de horas – Aprovação pendente**.
2. Selecione uma planilha de horas.
3. Se necessário, revise os registros de horas associados a esta planilha de horas na lista relacionada Registros de **horas**.
4. Clique em um dos seguintes.
   Se as tabelas de valores forem aplicáveis ao tempo trabalhado, as linhas de despesas serão geradas como parte das planilhas de horas. Usuários com a função financial_mgmt_user podem exibir essas linhas de despesa.

Tradução automática

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

ServiceNow Os SLAs rastreiam o nível de serviço fornecido por grupos e indivíduos.

Quando você cria um pedido de trabalho, o sistema atribui automaticamente conceitos do Service Level Management padrão com base no nível de prioridade. Se você alterar a prioridade da ordem de serviço, o sistema cancelará o SLA atual e aplicará o SLA apropriado para a nova prioridade. O temporizador de SLA continua a ser executado mesmo se a prioridade for alterada. Os três SLAs padrão usados para pedidos de trabalho são:

ANS padrão

ANS	Descrição
WM - 5 dias úteis	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 4 (baixa)
WM - próximo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 3 (moderada)
WM - mesmo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 2 (alta) ou 1 (crítica)

Usuários com a função wm_admin podem criar e editar SLAs ou excluí-los dos pedidos de trabalho. As mudanças em um SLA são usadas em novas ordens de serviço, mas não afetam as ordens de serviço existentes que usam o SLA.

Nota:
O SLA se aplica à ordem de serviço. Todas as tarefas de ordem de serviço associadas devem ser concluídas dentro do período de SLA para atender ao SLA.

Os detalhes do SLA são mostrados no cartão de tarefa no painel de tarefas e no calendário no Espaço do expedidor. O número no cartão no painel de tarefas é a quantidade de tempo restante antes que o SLA seja violado. A linha horizontal que aparece abaixo da tarefa na exibição de calendário é uma barra de tarefas. A barra e o número no painel de tarefas indicam o estado do SLA da tarefa com cores diferentes com base nas seguintes durações do SLA.

Duração do ANS	Cor de barra
Abaixo de 50%	Verde
Entre 50% e 75%	Amarelo
Entre 75% e 100%	Laranja
Acima de 100% (violado)	Vermelho
Pausado	Cinza

Tópicos relacionados

Gerenciar um ANS de ordem de serviço

Usar um mapa de ANS

Exibir tarefas de ordem de serviço em aberto e seu status de ANS.

A exibição do mapa de ANS permite que os usuários com a função de combinação wm_admin, wm_dispatcher ou expedidor vejam rapidamente as tarefas de ordem de serviço em aberto que correm o risco de violar seus ANSs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o mapa de SLA aparece, a exibição é centralizada no local do usuário conectado, a partir do campo **Local** no registro do usuário. A cor do ícone de cada tarefa indica o nível da **porcentagem decorrido de negócios**do ANS. Esta é a porcentagem da duração do ANS que expirou no calendário comercial aplicável, se houver.

Por exemplo, uma ordem de serviço com um SLA de 5 dias úteis começa em uma sexta-feira. Na terça-feira, a porcentagem real decorrida para o ANS atinge 100%. No entanto, a porcentagem de negócios decorridos não atinge 100% até a quinta-feira, porque o calendário comercial mostra que um dia útil vai das 8h às 17h nos dias de semana. Se o SLA violar na quinta-feira, a porcentagem de negócios decorridos continuará aumentando de 100% até que a tarefa seja concluída. Se nenhum calendário comercial estiver em uso, a porcentagem comercial decorrida será igual à porcentagem real decorrida.

Acessar um mapa de ANS

Como acessar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar

Função necessária: função de combinação wm_admin, wm_dispatcher ou despachador

Procedimento

Para acessar o mapa de ANS, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Meu mapa de ANS**.

O mapa é aberto na área geográfica que contém as ordens de serviço com SLAs atribuídos ao seu grupo de expedição.

Tópicos relacionados

Usando o mapa de expedição

Símbolos do mapa de ANS

Ícones no mapa de SLA e o que eles representam.

Símbolos do mapa de ANS

Ícone	Descrição
	Localização atual de um agente selecionado no filtro. Os agentes identificados com este ícone estão no horário ou adiantados na programação.
	Localização atual de um agente que está menos de 30 minutos atrasado na programação.
	Localização atual de um agente que está entre 30 e 60 minutos atrasado na programação.
	Localização atual de um agente que está pelo menos uma hora atrasado.
	Última localização conhecida de um agente que não está na programação ou trabalhando em nenhuma tarefa.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 0 a menos de 25.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 25 a menos de 50.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 50 a menos de 75.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 75 a 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.

Símbolos do mapa de ANS

Ícone	Descrição
	Várias tarefas ativas com ANS, agrupadas por proximidade.
	Vários agentes, agrupados por proximidade.
	Soma de agentes e tarefas com ANS, agrupados por proximidade.

Filtrar um mapa de ANS

Como filtrar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar

Função necessária: função de combinação wm_admin, wm_dispatcher ou despachador

Procedimento

1. Clique **em Exibir filtro**.

   Estes filtros estão disponíveis:

   - **Data**: selecione a data que você deseja pesquisar.
   - **Mostrar localização atual dos agentes**: mostre ou oculte as localizações dos agentes no mapa. Por padrão, todos os agentes são mostrados.
2. Selecione os filtros desejados.
3. Clique em **Aplicar filtro** para aplicar as mudanças ao mapa.

Gerenciar uma tarefa que tem um ANS

Como acessar e gerenciar tarefas com SLAs.

Antes de Iniciar

Função necessária: função de combinação wm_admin, wm_dispatcher ou despachador

Procedimento

1. Clique no ícone da tarefa para exibir uma janela pop-up com estes detalhes do ANS:

Detalhes do ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS.
Tempo restante	Tempo de negócios decorrido restante no ANS.
Prioridade	Prioridade de tarefa por número, em que **1** é o mais alto e **5** o mais baixo.
Habilidades necessárias	Habilidades necessárias para executar o trabalho.
Peças necessárias	Peças necessárias para executar o trabalho.

Tradução automática

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

Detalhe do mapa de ANS



2. Clique no link do número da tarefa para exibir o registro em uma janela pop-up no mapa.
3. Selecione a lista relacionada de **SLAs de tarefa** para exibir os detalhes do SLA.
4. A lista mostra os seguintes valores de ANS:

Valores de ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS. Clique neste link para exibir a definição do ANS e sua programação.
Hora de início	Hora em que o SLA foi iniciado.
Fase	Status deste ANS, como **Em andamento**, **Concluído**ou **Violado**.
% de tempo de neg. decorrido	Percentual de tempo decorrido para este ANS no calendário comercial. Se não houver nenhum calendário comercial, este valor será igual à porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Quantidade de tempo restante para este ANS no calendário comercial. Se não houver nenhum calendário comercial, este valor será igual ao tempo real restante.

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Analise o backlog de ordens de serviço de suporte e identifique clusters de ordens de serviço que apontam para problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou wm_manager.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tendências de ordem de serviço**.
2. Clique em um ID de cluster na lista Resumo do cluster para exibir a lista de pedidos de trabalho relacionados.
   - Os conceitos de cluster listam as dez palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida dos pedidos de trabalho.
   - O tamanho do cluster indica o número de ordens de serviço no cluster.
   - A qualidade do cluster fornece um valor percentual de quão semelhantes são os pedidos de trabalho.

Gerenciamento de inventário no Gestão de serviços de campo

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas.

Se um técnico de campo usar uma peça ou executar um serviço durante o trabalho, ele poderá inserir o trabalho no aplicativo Field Service Mobile. Os produtos usados e os serviços realizados podem ser faturados para os clientes com base na lista de preços ou no direito aplicável. Os produtos usados podem ser deduzidos dos níveis de inventário na gestão de inventário de serviço de campo.

Qualificadores, expedidores e agentes podem criar requisitos e solicitações de peças de origem. Os expedidores podem criar e gerenciar pedidos de transferência, e os agentes também podem reservar, selecionar e usar peças. Além de obter as peças para concluir as tarefas, você também pode executar as seguintes ações:

- Transfira peças com base nas regras de estoque.
- Acesse as peças que você tem em seu inventário
- Mover peças para seu inventário de locais disponíveis

Tópicos relacionados

Gestão de inventário no Gestão de serviços de campo

Como configurar o inventário e o gerenciamento de ativos

Requisitos de peça

Depois que todas as tarefas de ordem de serviço estiverem qualificadas e o estado da ordem de serviço primária mudar automaticamente para **Qualificado**, você poderá solicitar mais informações do qualificador, se necessário, e obter as peças necessárias para as tarefas.

Se uma ordem de serviço foi criada a partir de um modelo de ordemde serviço, os requisitos de peça serão adicionados automaticamente à tarefa de ordem de serviço.

Os exemplos incluídos neste tópico ilustram o uso de requisitos de peça com pedidos de trabalho; no entanto, os requisitos de peça podem ser usados com qualquer aplicativo da Gestão de serviços .

Para criar requisitos de peça e peças de origem, habilite a opção de configuração **Requisitos de peça são necessários para os agentes** na tela Configuração do 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.

Para reservar automaticamente as peças necessárias no depósito do agente, habilite a opção de configuração **Reservar peças no depósito do agente** na Serviço de campo tela de configuração.

Nota:
As peças necessárias devem estar disponíveis no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo para reservá-las para uma tarefa de ordem de serviço.

Criar requisito de peça

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier oufunção de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um requisito de peça para solicitar uma peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Acesse uma lista de ordens de serviço.
   - Se você tiver a função wm_admin, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
   - Se você tiver a função wm_agent, navegue até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuídos a Mim**.
   - Se você tiver a função wm_dispatcher, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição** > **.**
   - Se você tiver a função wm_qualifier, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação** > **.**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado **Aguardando qualificação**, **Qualificado**, **Atribuído**ou **Trabalho em andamento**.
4. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Clique em Origem.	Todas as tarefas e requisitos de peça são listados à esquerda. Aponte para qualquer ícone de requisito de tarefa ou peça para obter mais informações. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa de ordem de serviço e selecione **Criar requisito de peça**. Este método é útil se você estiver fornecendo várias peças para uma tarefa de ordem de serviço.
Na lista relacionada Requisitos de peça, clique em Novo.	Este método é útil se você estiver fornecendo uma única peça para uma tarefa de ordem de serviço.

5. Preencha os campos, se for 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.

Campos do formulário de requisito de peça

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição do modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito da peça. Este campo se torna somente leitura quando o número total de peças necessárias tiver sido obtido.
Quantidade reservada	Quantidade total que já foi fornecida.
Originados	Indicador que indica se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador que indica se as linhas da ordem de transferência neste requisito de peça foram entregues ou não.
Descrição resumida	Conteúdo do campo **Descrição resumida** da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito da peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de de serviço, a descrição resumida será do modelo de modelo. Este campo não está visível por padrão.

6. Clique em **Enviar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem aparecerá na parte superior do formulário nomeando a peça.
7. Se alguém que não seja o qualificador for fornecer o requisito de peça, crie linhas de ordem de transferência, mova a peça de um depósito para um agente e clique em **Qualificado**.

Nota:
Os números de registro de requisito de peça começam com um prefixo **SOPR** e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Service Order Management. Os requisitos de peça criados em versões anteriores começam com um prefixo **WOPR**.

Copiar um requisito de peça

Copie um requisito de peça para criar rapidamente outro requisito de peça semelhante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Encerrado** ou **Cancelado**.
4. Clique **em 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.

5. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de peça de ordem de serviço e selecione **Copiar requisito de peça**.

   Esta ação copia as informações do requisito da peça para a área de transferência.

6. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de tarefa de ordem de serviço e selecione **Colar requisito de peça**.

Excluir um requisito de peça

Exclua um requisito de peça de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Encerrado** ou **Cancelado**.
4. Clique **em Origem**.

   A lista Ordem de serviço de origem é exibida, mostrando os registros de requisito de peça em uma estrutura em árvore.

5. Clique com o botão direito do mouse em um número de requisito de peça e selecione **Excluir requisito de peça** no menu de contexto.

   O sistema exclui o requisito de peça sem exibir uma mensagem de confirmação.

Peças de origem

O fornecimento de uma peça é o processo de reservar e obter um ativo descrito em um registro de requisito de peça, seja solicitando-o de um fornecedor ou transferindo-o de um depósito para outro.

Os usuários que podem criar pedidos de trabalho podem criar requisitos de peças usando modelos de pedido de trabalho ou manualmente usando os procedimentos nesta página. Agentes, qualificadores e expedidores, incluindo usuários com as funções de combinação , podem criar e fornecer um requisito de peça.

- Um qualificador determina se as peças são necessárias para executar tarefas de ordem de serviço.
- Um expedidor obtém os requisitos de peça e cria linhas de pedido de transferência.
- Um expedidor ou agente move as peças pelo processo de transferência.
- Um agente aceita a entrega das peças e registra o uso da peça.

Os requisitos de peça devem ser associados a uma tarefa de ordem de serviço. Depois que as peças são identificadas, uma ordem de transferência é criada para mover as peças do depósito onde elas estão localizadas para um depósito diferente ou diretamente para um agente. Os agentes podem ser selecionados com base nas habilidades e na disponibilidade de peças em seus depósitos pessoais. Uma tarefa de ordem de serviço pode ter vários requisitos de peça e vários pedidos de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma tarefa de ordem de serviço, vários requisitos de peça podem exigir itens diferentes que podem ser encontrados em um depósito. Uma ordem de transferência pode atender aos requisitos de peça. A ordem de transferência terá várias linhas de ordem de transferência, cada uma especificando um item diferente com base nos requisitos da peça.
- Quando um depósito tem todos os itens necessários, uma única linha de ordem de transferência pode atender ao pedido ao mover ativos consumíveis. Uma ou mais linhas de ordem de transferência podem precisar ser criadas ao mover ativos não consumíveis. (Para obter mais informações sobre ativos consumíveis e não consumíveis, consulte Gerenciamento de ativos .)
- Se um único depósito não contiver todos os itens necessários para o requisito de peça, crie uma linha de ordem de transferência adicional para um depósito diferente. Como a nova linha de ordem de transferência especifica um depósito diferente, uma ordem de transferência separada é criada automaticamente. Um requisito de peça é atendido por duas ordens de transferência separadas para dois depósitos diferentes.

Quando um técnico/agente está trabalhando em uma tarefa e precisa de uma peça, ele deve poder usar a peça de um depósito pessoal, quando disponível, sem passar pelo processo de fornecimento.

Com o fornecimento de peças simplificado, sempre que uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peças são obtidas automaticamente do depósito preferencial sem passar pelo processo de fornecimento. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou os depósitos.

Fornecimento de peças simplificado

Com o fornecimento de peças simplificado, um agente pode criar um requisito de peça e usar uma peça de seu depósito pessoal sem passar pelo processo de fornecimento. Isso é útil para agentes que já estão trabalhando em tarefas e têm acesso às peças necessárias. Para usar o fornecimento de peças simplificado, clique no botão **Usar ativo** na lista relacionada Usos de ativos no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Exibir uso de ativo

Obter uma peça e atribuir um agente

A opção de fornecimento de ordem de serviço é útil quando você deseja atribuir uma tarefa de ordem de serviço a agentes que já têm as peças necessárias em seu depósito ou a um agente específico que precisa de você para obter as peças para ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de fornecimento mostra a lista completa de tarefas e requisitos de peça para fornecimento para uma ordem de serviço ou tarefa. Para cada tarefa, os agentes e depósitos que têm as peças necessárias são listados. Além disso, as habilidades e peças necessárias para cada tarefa são exibidas. Selecione um agente para ver se ele tem as habilidades e as peças necessárias para a tarefa. Os intervalos de tempo durante os quais o agente está disponível na janela de ordem de serviço são mostrados para ajudá-lo a programar o trabalho da tarefa com eficiência.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja no estado **Encerrado** ou **Cancelado**.
4. Clique **em Origem**.
5. Na lista Ordem de serviço de origem, clique em uma tarefa de ordem de serviço.

   O campo **Agente** em **Informações** do agente é preenchido automaticamente com base nas informações fornecidas na tarefa de pedido de trabalho.
6. Para especificar um agente diferente, clique no ícone Pesquisar usando a lista (ícone ).

   Somente os agentes que atendem aos critérios na tarefa de ordem de serviço estão disponíveis para seleção. O sistema preenche os campos **Habilidades** e **Peças** automaticamente, com base no agente especificado. Se um ícone de indisponibilidade (ícone de ) aparecer ao lado de uma peça, o agente especificado não tem a peça ou não tem unidades suficientes da peça para concluir a tarefa.
7. Aponte para o ícone para obter informações sobre quantas unidades da peça são necessárias e quantas unidades o agente tem em seu depósito.
8. Para filtrar agentes e reservar peças, clique na seta ao lado de **Informações do agente** para expandir a seção.
   - Selecione as opções de habilidades e peças para filtrar os agentes.
   - Selecione **Reservar peças no depósito do agente** para reservar peças localizadas no depósito do agente especificado. Isso origina automaticamente as peças já presentes.
9. No campo **Data**, selecione a data em que o trabalho deve ocorrer.

   Se o agente estiver disponível na data especificada, o botão **Atribuir** aparecerá no campo **Programação**.
10. Se necessário, você pode atualizar os campos **Inícioprogramado** e Término programado na seção **Informações da tarefa**.
    - Se você alterar os campos **Inícioprogramado** e Término programado na seção **Requisitos de peça** na parte superior da tela, os campos correspondentes em **Informações da tarefa** também serão alterados. Se você fizer mudanças nos campos na seção **Informações da tarefa**, os campos correspondentes na seção Requisitos de peça não serão alterados.
    - Todas as edições nos campos **Duração estimada da viagem, Duraçãoestimada do trabalho**ou Hora de **início programada** no formulário de tarefa aparecem automaticamente em **Informações da tarefa**.
11. Clique **em Atribuir**.
12. Para reverter as mudanças nas Informações do agente, clique em **Atualizar**.

    Você não pode usar **Atualizar** depois de salvar o registro.
13. Clique em **Salvar**.

    O agente não será atribuído até que você salve o registro.

Tradução automática

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

14. Forneça todas as peças que o agente especificado ainda não reservou.
    No painel esquerdo, selecione uma peça na lista de requisitos de peça na tarefa.
15. Clique **em Peça de origem** e conclua a ordem de transferência.

Peças de origem para tarefas de ordem de serviço

Obtenha peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para garantir que as tarefas da ordem de serviço sejam concluídas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode obter peças para a tarefa de ordem de serviço de forma manual ou automática.

- Processo automático: se a tarefa for atribuída a um agente que tenha as peças necessárias em seu depósito preferencial, as solicitações de peças serão obtidas automaticamente sem qualquer intervenção manual.
- Processo manual: caso alguma peça necessária não esteja disponível no depósito preferencial, como agente, você pode obtê-la manualmente de grupos de atribuição ou de outros depósitos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordens de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado **Atribuído**. Quando uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peças são obtidas automaticamente do depósito preferencial, se ele tiver as peças. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou os depósitos.

3. Na guia **Requisitos de peça**, você pode exibir uma lista de peças necessárias para a tarefa.
4. Para obter peças manualmente, faça o seguinte:

   a. Selecione o requisito de peça e selecione as peças que você deseja obter manualmente.
      A página de requisito de peça exibe todos os detalhes relevantes.

   b. Selecione **Peça de origem**.

   c. Selecione a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

   d. Selecione **Enviar**.

5. Selecione **Peça de origem** e conclua a ordem de transferência.
   A linha da ordem de transferência é criada.

O que Fazer Depois

Concluir as ordens de transferência: se o agente obter peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de ordem de transferência será criada 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.

Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Escolher um ativo

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os ativos que estão aguardando a retirada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebido ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Seleção**.

   A lista **Linhas do pedido de transferência** é exibida na exibição Lista de **Seleção**.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre a ordem de transferência, a linha da ordem de transferência ou o ativo.
3. Depois de selecionar fisicamente os itens, marque uma caixa de seleção ao lado da coluna da ordem de transferência, vá para a lista de seleção **Ações** e selecione **Entregar**.

Como gerenciar ordens de transferência

Use uma ordem de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente possa recebê-las.

A ordem de transferência define as datas de entrega, os depósitos envolvidos na transferência e o status geral do pedido. Uma ordem de transferência contém uma ou mais linhas de ordem de transferência que permitem a transferência de várias peças ou ativos em uma ordem de transferência. Uma linha de ordem de transferência descreve a peça, a quantidade necessária e o status da peça no processo de transferência.

O sistema cria uma ordem de transferência automaticamente quando você cria uma linha de ordem de transferência. Você pode adicionar linhas de ordem de transferência adicionais a uma ordem de transferência, desde que a ordem de transferência esteja no estágio **Rascunho**. Quando qualquer uma das linhas da ordem de transferência avança para a próxima fase, a fase da ordem de transferência também avança e não pode mais aceitar linhas de ordem de transferência adicionais.

Modelos consumíveis e não consumíveis

O processo de transferência é um pouco diferente para consumíveis e não consumíveis.

Ativos consumíveis, como teclados de computador, não são rastreados individualmente nos pedidos de transferência. Ativos não consumíveis, como roteadores de rede, são itens de configuração rastreados individualmente em pedidos de transferência.

Modelos de consumíveis

Tradução automática

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

Se o modelo que está sendo transferido for um consumível, o sistema poderá solicitar todos os itens de uma vez se você especificar uma **Quantidade solicitada** em uma única linha de ordem de transferência. Depois que a quantidade é especificada, o sistema determina se o depósito selecionado tem quantidade suficiente para atender ao requisito de peça. Se o depósito não puder atender a todo o requisito de peça, o sistema inserirá a quantidade disponível no depósito automaticamente. Por exemplo, se o requisito for de 25 teclados e o depósito selecionado contiver apenas 10, a quantidade disponível de 10 será adicionada. O usuário deve criar outra linha de ordem de transferência manualmente para solicitar os 15 teclados restantes de outro depósito.

Modelos não consumíveis

Se o modelo que está sendo transferido for um ativo não consumível, crie uma linha de ordem de transferência por ativo. O sistema cria tantas linhas de ordem de transferência quanto a quantidade necessária. Essa abordagem é usada para que cada item de configuração possa mudar seu status e local de depósito de forma independente. Por exemplo, se o requisito de peça especificar duas impressoras fotográficas Canon i960 e as impressoras forem gerenciadas como itens de configuração, o sistema gerará duas linhas de ordens de transferência - uma por item de configuração. Depois que o agente recebe a peça (o estado do item muda para **Em estoque** e o subestado muda para **Reservado**) e a usa, o ativo é listado como **Em uso** pelo solicitante que originou a ordem de serviço.

Criar uma ordem de transferência

Crie uma ordem de transferência que mova as peças ou ativos necessários para o depósito correto ou o local do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Na lista relacionada **Requisitos de peça**, clique em um **Número**.
5. Clique **em Peça de origem**.
   O sistema preenche o campo **Modelo** automaticamente com informações do requisito da peça. Você pode selecionar um modelo diferente, mas ele deve ser um substituto do modelo solicitado. Se você clicar no ícone de pesquisa de referência (ícone) ao lado do campo **Modelo**, somente o modelo selecionado e todos os modelos substitutos que estão em estoque serão listados.
6. Selecione um **Do depósito**.
   - Somente depósitos que têm o modelo especificado são incluídos na lista. Se nenhum depósito for listado, a peça será considerada fora de estoque.
   - O campo **Do** depósito é preenchido automaticamente com um local de depósito padrão, somente se a peça estiver disponível no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo de atribuição. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
7. Selecione um **Para depósito**.

Tradução automática

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

- O campo **Para depósito** é preenchido automaticamente com um local de depósito padrão. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
- Para entregar os itens a um agente diretamente e ignorar a fase **Recebido**, selecione um depósito pessoal como destino. Se nenhum agente for atribuído à tarefa de pedido de trabalho, a linha do pedido de transferência aguardará no estágio **Recebido** até que um agente seja atribuído.
- Para usar uma peça sem transferi-la, selecione o mesmo depósito não pessoal para o depósito de origem e de destino. Esta ação move a ordem de transferência diretamente para o estágio **Recebido** e define o estado e o subestado do ativo como **Em estoque - Transferência pendente**.

Nota:
Ocorrerá um erro se o mesmo depósito pessoal for selecionado para o depósito de origem e de destino. Nesse caso, a linha da ordem de transferência é movida automaticamente para o estágio **Entregue**, mesmo que nenhum agente seja atribuído à tarefa de ordem de serviço.

8. Especifique a **Quantidade solicitada**.

   Se o primeiro depósito selecionado não contiver quantidade suficiente, repita as etapas 2 a 5 até que toda a quantidade necessária seja solicitada. Conforme você faz pedidos nos depósitos, o número no campo **Quantidade reservada** é atualizado automaticamente. Quando os números nos campos **Quantidade reservada e Quantidadesolicitada** no formulário Requisito de peça coincidem, o sistema marca a caixa de seleção **Originado**. Depois que uma linha de ordem de transferência é solicitada do requisito de peça, você não pode mudar o requisito de peça.

9. Selecione um **Método de entrega**.

   Qualificadores, expedidores, agentes e usuários com funções combinadas podem especificar um método de entrega para peças enquanto uma ordem de transferência está na fase **Rascunho**. As opções de entrega possíveis são:

   - **Padrão**
   - **Pernoite**
   - **Transportadora**
   - **Seleção do agente**

10. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

Mover um ativo pelo processo de transferência

Use tarefas de linha de ordem de transferência para mover ativos por meio do processo de transferência de remessa ou entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de linha de ordem de transferência são criadas para mover linhas de ordem de transferência de uma fase para outra. Uma linha de ordem de transferência inicialmente tem uma tarefa de linha de ordem de transferência para concluir a execução. Quando você atende a um requisito de ativo e fecha a tarefa, o sistema cria automaticamente duas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 linha de ordem de transferência: uma para preparar a remessa e outra para entregar o ativo.

Fechar uma linha de ordem de transferência conclui a tarefa, move a tarefa de linha de ordem de transferência para a próxima fase e cria a próxima tarefa no processo até que você feche todas as tarefas necessárias para concluir a linha de ordem de transferência. Para obter mais informações sobre as fases de transferência, consulte Fases da linha de ordem de transferência .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Fornecimento** > **Pedidos de transferência de origem**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Na lista relacionada **Linha** de ordem de transferência, selecione uma linha de ordem de transferência.
4. Na lista relacionada **Tarefas** de linha de ordem de transferência, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativo.
   A tarefa de linha de ordem de transferência que estava pronta para execução é movida para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência a ser preparada para remessa é "Preparar para remessa" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha da ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado é Aberto.
6. Entregar ou preparar para envio.

Mesclar ordens de transferência

Depois de enviar uma nova ordem de transferência, o sistema examina todas as ordens de transferência existentes anexadas à tarefa de ordem de serviço atual para determinar se a nova ordem de transferência pode ser mesclada com qualquer uma das ordens existentes.

O sistema usa estes critérios para mesclar ordens de transferência:

- Criado a partir da aplicação Gestão de serviços de campo. (Configure o registro do pedido de transferência para adicionar o campo **Tipo**.)
- Na fase **Rascunho**.
- O mesmo **do depósito**.
- Mesmo depósito de **destino**.

Se uma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, a nova linha de ordem de transferência será colocada na ordem de transferência existente. Se nenhuma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada. É uma prática recomendada exibir a ordem de transferência e garantir que todas as informações estejam corretas. Por exemplo, verifique se a **data de entrega** na ordem de transferência é apropriada para a **data necessária** no requisito da peça. Ordens de transferência criadas na aplicação Gestão de serviços de campo não são mescladas ou combinadas com ordens de transferência criadas em qualquer outra aplicação, como Procurement.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 todas as linhas da ordem de transferência em um requisito de peça forem entregues ao depósito pessoal do agente atribuído, o requisito de peça será marcado como **Entregue**. Quando os ativos consumíveis e não consumíveis são entregues, o sistema muda o **Estado** para **Em estoque** e o **Subestado** para **Reservado** (em Gestão de ativos).

Usar listas de entrega

Os agentes usam listas de entrega para devolver itens que estão em seu depósito pessoal.

Um item pode precisar ser devolvido porque está com defeito ou não é necessário para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes podem criar uma lista de entrega de itens para enviar os itens para um depósito diferente usando uma ordem de transferência. Os agentes também têm a opção de deixar itens fisicamente em um depósito e anotar a entrega no aplicativo Gestão de serviços de campo.

Um ativo deve atender aos seguintes critérios para ser adicionado à lista de entregas de um agente:

- Localizado no depósito pessoal do agente
- Caixa de seleção**Entregar** marcada no registro do pedido de transferência
- Um dos seguintes:
  - O subestado está com **defeito**
  - O ativo não foi usado e a tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado concluído**

Criar uma lista de entregas

Os agentes podem criar uma lista de entrega de ativos a qualquer momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, o agente pode ter vários ativos que foram removidos ao concluir uma tarefa de ordem de serviço e todos os ativos precisam ser devolvidos para um depósito diferente.

Depois de criar uma lista de entregas, há duas maneiras de adicionar itens à lista.

- Use o botão **Adicionar Defeituoso** para adicionar itens que estão em seu depósito pessoal com um subestado de **Defeituoso**. Para obter mais informações sobre itens com defeito, consulte Registro do uso de ativos.
- Crie uma linha de ordem de transferência para um item no depósito pessoal.

  O item não pode ter um subestado de **Reservado** ou **Defeituoso**e não pode já estar incluído em outra lista de entregas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Criar Lista de Redistribuição**.
2. Selecione um **Para depósito**.
3. Clique em **Enviar**.
4. Siga um ou 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.

- Clique em **Adicionar defeito** para adicionar todos os itens com defeito em seu depósito pessoal à lista de entrega.
- Na lista relacionada **Linhas do pedido de transferência**, clique em **Novo**, selecione um **Modelo**e clique em **Enviar**.

  Somente os itens do depósito pessoal de um agente que não estão reservados, não estão com defeito e não estão incluídos em outra lista de entregas estão disponíveis para seleção.

Exibir uma lista de entregas

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os itens que foram adicionados às listas de entrega por todos os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Todas as Listas de Redistribuição**.
2. Expanda um grupo clicando na seta ao lado do nome do grupo.

Entregar um ativo

Os agentes podem deixar ativos fisicamente em um depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um item entregue não tiver sido usado, ele será colocado automaticamente no estado**Em Estoque - Disponível**. Se um item entregue estiver com defeito, ele será colocado automaticamente no estado **Em Estoque - Defeituoso**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Redistribuição**.

   A lista **Linhas do pedido de transferência** é exibida na exibição **DropOffList**.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre, por exemplo, a ordem de transferência ou os depósitos.
3. Depois de entregar fisicamente os itens, marque a caixa de seleção ao lado do item, vá para a lista de seleção **Ações** e selecione **Entregar**.

Gerenciamento de experiência do cliente para tarefas de ordem de serviço

Use a Experiência do cliente Gestão de serviços de campo para enviar notificações aos seus clientes por e-mail e SMS, como o status das tarefas de ordem de serviço, a localização atual do agente e o feedback 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.

Tópicos relacionados

Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

Envie mensagens de notificação e e-mails aos clientes para atualizá-los sobre o status das tarefas de ordem de serviço.

Os clientes podem receber notificações sobre as tarefas de ordem de serviço criadas para eles. Os clientes podem cancelar a assinatura para parar de receber notificações.

As notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço usam o plug-in Field Service Management - Customer Experience para enviar notificações por SMS e e-mail no número do celular e endereço de e-mail registrados. Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por SMS e e-mail do cliente. Para obter mais informações, consulte Notify .

Os clientes são notificados quando uma das seguintes atividades é realizada na tarefa de ordem de serviço:

- A tarefa de ordem de serviço foi criada
- A tarefa de ordem de serviço foi atribuída
- A tarefa de ordem de serviço foi reatribuída
- A tarefa de ordem de serviço foi reprogramada
- A tarefa de ordem de serviço foi concluída
- A tarefa de ordem de serviço foi cancelada
- O agente começa a viajar para o local da tarefa da ordem de serviço
- Os agentes chegam ao local de trabalho
- A reserva de compromisso foi confirmada
- A reserva de compromisso foi reprogramada
- A reserva de compromisso foi cancelada

Exibir e adicionar comentários a tarefas de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor

Exiba os detalhes de todos os pedidos de trabalho e tarefas relacionadas no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os clientes podem exibir pedidos de trabalho e tarefas de pedidos de trabalho relacionadas de suas próprias contas ou contas relacionadas. Eles também podem adicionar comentários a ordens de serviço e tarefas que não estão no estado fechado ou cancelado.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clicar **Suporte** > **Ordens de serviço** no 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.

3. Na lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta, clique em um número de ordem de serviço para exibir as tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Clique no número da tarefa da ordem de serviço para exibir mais informações sobre ela.
5. **Opcional:** Digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar**.
   Sua mensagem se torna parte da conversa da tarefa de ordem de serviço e aparece como comentários adicionais. Todas as respostas dos agentes às suas mensagens também são incluídas na conversa.

Nota:
Uma anotação de trabalho pode ser vista somente por agentes, mas agentes e clientes podem ver comentários adicionais.

Rastreie a localização atual dos agentes de serviço de campo

Exiba a localização atual dos agentes para rastrear a hora estimada de chegada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clicar **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de pedidos de trabalho relacionados à sua conta.
3. Clique em um número de ordem de serviço para exibir suas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Para rastrear a localização atual de um agente no registro da tarefa de ordem de serviço, clique no número da tarefa de ordem de serviço.
   O mapa é atualizado automaticamente para exibir a localização mais recente de um agente.

Rastreie a localização atual dos agentes a partir de notificações por e-mail ou SMS

Rastreie a localização atual dos agentes e a hora estimada de chegada deles por meio de notificações por e-mail ou SMS.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um link é enviado por e-mail ou notificações por SMS para rastrear a localização atual dos agentes e sua hora de chegada estimada. Uma notificação por e-mail ou SMS para agentes de acompanhamento inclui informações da tarefa de trabalho, como número da tarefa, informações sobre o agente que vem para executar a tarefa, hora estimada de chegada e um link que permite rastrear o agente.

Procedimento

1. Abra a notificação por SMS ou e-mail.
2. Selecione o link fornecido na notificação para rastrear o agente.
3. Se a página de login do Customer ou Consumer Service Portal for exibida, faça 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.

Resultado
O mapa de acompanhamento do agente para a tarefa de ordem de serviço relacionada é aberto para você rastrear o agente.

Coletando feedback do agente

Use o Feedback do técnico de campo para coletar feedback dos agentes de serviço de campo dos clientes, enviando um link de pesquisa por e-mail e SMS.

Quando o agente marca a tarefa de ordem de serviço como concluída, o cliente recebe um link de pesquisa por e-mail e SMS para fornecer feedback. Os clientes podem fornecer feedback sobre um agente de serviço de campo classificando o agente e publicando seus comentários, se houver.

O sistema calcula a classificação média de um agente e a armazena na tabela wm_agent_rating. O mapa de acompanhamento de Geolocalização exibe a classificação calculada de um agente para os clientes que estão rastreando o agente.

O trabalho Processar classificação do agente, Coleta de dados diária é executado todas as noites para atualizar os dados para que uma classificação de agente atualizada seja calculada e exibida no mapa de acompanhamento de Geolocalização para os clientes.

Visualize e assine pedidos de trabalho encerrados no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor

Como cliente, você pode assinar digitalmente pedidos de trabalho que estão encerrados e no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto para fornecer a confirmação de que o pedido de trabalho deve ser encerrado.

Antes de Iniciar
A configuração **Usar modelo de documento para gerar resumo em PDF** deve estar habilitada.

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clicar **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de pedidos de trabalho relacionados à sua conta.
3. Pesquise e abra a ordem de serviço que você deseja visualizar e assinar na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique no botão **Visualizar e assinar**.
5. No formulário de ordem de serviço, revise os detalhes das ações realizadas nas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
6. Assine a ordem de serviço encerrada.
   a. Clique em **Digitar assinatura** e insira seu nome.
   b. Clique **em Desenhar assinatura** e assine seu nome.
7. Clique **em Aceitar e Confirmar**.

Resultado
O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. As assinaturas serão anexadas à tarefa de ordem de serviço correspondente se houver várias tarefas de ordem de serviço em uma ordem de serviço assinada.

Tradução automática

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

Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo

Marque, reagende e cancele compromissos para serviços disponíveis.

Com o recurso de reserva de compromisso, os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e reservar um compromisso de serviço no portal de serviços. Agentes e expedidores também podem reservar compromissos em nome dos clientes. Reservar um compromisso cria um pedido de trabalho e uma ou mais tarefas de ordem de serviço, dependendo do tipo de serviço. Os compromissos reservados podem ser reprogramados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.

A reserva de compromisso requer configuração no nível da aplicação e no nível de serviço. Uma configuração é necessária para a aplicação, que é fornecida para a Gestão de serviços de campo. Esta configuração contém definições que se aplicam a todos os serviços no aplicativo que oferecem suporte à reserva de compromisso.

Uma configuração separada é necessária para cada um dos serviços no aplicativo que oferece compromissos programados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse serviço específico. A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos.

O sistema considera as regras de capacidade e reserva definidas no módulo Gerenciamento de capacidade ao exibir slots para reservar compromissos pela primeira vez ou reagendar um compromisso. Para obter mais informações, consulte Gestão de capacidade e reservas.

Tópicos relacionados

Componentes de reserva de compromisso

Configurando Agendamentos

Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo

Selecionar janela de compromisso

Ao reservar ou reagendar um compromisso para um serviço, use a janela pop-up Selecionar compromisso para exibir os intervalos de tempo de compromisso disponíveis, selecione o dia e a hora desejados e envie a solicitação de compromisso.

Na janela pop-up Selecionar compromisso, os usuários veem a disponibilidade do compromisso com base nas configurações criadas para o aplicativo e o serviço selecionado. Esta configuração pode incluir:

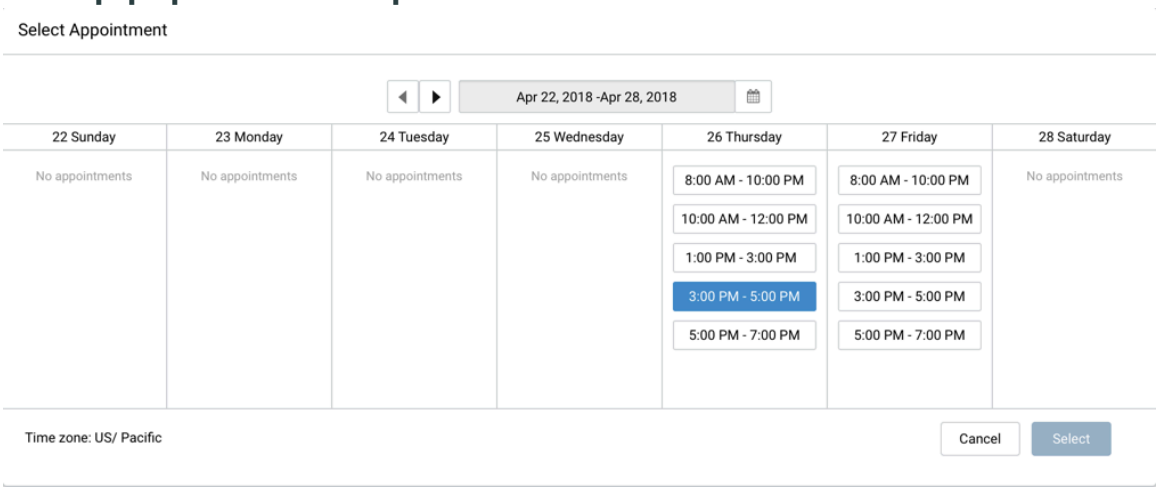
- Se a janela mostra os compromissos disponíveis em uma exibição de dia ou semana
- A duração das janelas de compromisso (por exemplo, 2 horas)
- As horas de início e término das janelas de compromisso
- O número de compromissos disponíveis por dia

Nota:
Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário, a janela de reserva de compromisso exibirá um relógio de 12 ou 24 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.

Janela pop-up Selecionar compromisso



Um campo somente leitura na parte superior da janela exibe o dia ou a semana selecionados no momento. Use as setas ou o ícone de calendário na parte superior da janela para exibir datas diferentes. As janelas de compromisso indisponíveis ficam esmaecidas e não podem ser selecionadas.

O fuso horário usado para o compromisso é exibido no canto inferior da janela.

- Se o local selecionado para o serviço tiver um fuso horário associado, esse fuso horário será usado.
- Se o local não tiver um fuso horário associado e o usuário atual tiver, o fuso horário do usuário será usado.
- Se nem o local nem o usuário atual tiverem um fuso horário associado, o fuso horário do sistema será usado.

Tópicos relacionados

Personalizar o formato de hora do sistema

Reservar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem agendar compromissos para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os expedidores e agentes podem clicar em **Reservar compromisso** no formulário de ordem de serviço. Este botão aparece no formulário depois que o pedido de trabalho é qualificado.

Nota:
O recurso **Reservar compromisso** não está disponível para pedidos de trabalho se a tarefa de pedido de trabalho relacionada for atribuída a um grupo ou agente externo.

Procedimento

1. Abra um formulário de ordem de serviço.
   O campo **Modelo** exibe o modelo do serviço para o qual o compromisso está sendo reservado. Um serviço deve ter uma configuração de serviço ativa para reservar 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.

2. Clique em **Reservar compromisso** no cabeçalho da ordem de serviço para exibir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   Esta janela exibe os compromissos disponíveis para um único dia ou para uma semana. Se não houver compromissos disponíveis, selecione um dia ou semana diferente.
3. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir o dia ou a semana desejados.
   Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou a semana selecionados são exibidos.
4. Clique no intervalo de tempo desejado e em **Selecionar**.
   Clique no link na mensagem de informações para exibir os detalhes do compromisso. O compromisso é adicionado à lista relacionada de **Agendamentos**. Se necessário, configure o formulário de ordem de serviço para exibir esta lista.

   O compromisso é criado para a data e hora selecionadas. Os campos **Início da janela** e Término da **janela** na tarefa de ordem de serviço são atualizados com as horas de início e término do compromisso selecionado. O campo **Duração estimada do trabalho** é atualizado com a duração do intervalo de tempo do compromisso selecionado.

Marcar um compromisso no portal

Marque um compromisso para um serviço do cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: compromisso_booking_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reservar um compromisso cria um pedido de trabalho para o serviço selecionado. Depois que o compromisso é confirmado e o pedido de trabalho é programado, o cliente recebe um e-mail de confirmação com os detalhes do compromisso.

Nota:
Se você reservar um compromisso no Portal de atendimento ao consumidor, o pedido de trabalho não será atribuído a agentes do grupo de atribuição externo.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clicar **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
3. Em Categorias, selecione **Serviços**.
4. Selecione um serviço que requer um compromisso na lista de serviços.
5. Se necessário, insira uma descrição detalhada.
6. Clique no ícone de calendário no campo **Compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   Essa janela exibe os compromissos disponíveis por dia ou por semana.
7. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir um dia ou semana diferente.
   Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou a semana selecionados são exibidos. As datas indisponíveis ficam esmaecidas e não podem ser selecionadas. Se você não vir nenhum compromisso disponível, selecione um dia diferente.
8. Clique no intervalo de tempo desejado e em **Selecionar**.

Nota:
Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário conectado, a janela de reserva de compromisso exibirá um relógio de 12 ou 24 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.

O campo **Compromisso** no produtor de registro exibe o dia e a hora da janela de compromisso selecionados.

9. Clique em **Enviar** no produtor de registro.
   A solicitação de compromisso é enviada e o pedido de trabalho criado para o compromisso é exibido. Os detalhes do compromisso aparecem na página da ordem de serviço no widget de compromisso.

   As informações sobre o compromisso programado são anotadas no campo **Atividades** no pedido de trabalho. Essas informações incluem o dia e a hora do compromisso e o fuso horário do local selecionado.

   Quando a ordem de serviço é atribuída e aceita por um técnico, o cliente recebe um e-mail de confirmação e um SMS.

Reservar um compromisso de um pedido de trabalho existente

Marque um compromisso para uma ordem de serviço existente no cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: compromisso_booking_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.
2. Selecione a ordem de serviço desejada na lista de ordens de serviço.
3. Use o widget de reserva de compromisso para agendar um compromisso.

Resultado
Quando o pedido de trabalho é aceito pelo técnico atribuído, o cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso está confirmado.

Reservar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Marque um compromisso para uma ordem de serviço associada para que o agente de expedição resolva o problema do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone ).
2. Navegue até **Pedidos** de serviço > **Criado por mim**.
3. Selecione o pedido de trabalho para o qual você deseja reservar um compromisso.
4. Para marcar 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.

a. Clique **em Reservar compromisso**.

b. Na caixa de diálogo **Agendar compromisso**, exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.

c. Clique em **Programar**.

A aplicação reserva um compromisso para a ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Reprogramar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Cancelar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Reagendar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem reprogramar compromissos para que os clientes despachem o agente para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um expedidor ou um agente pode reagendar um compromisso para um cliente de um pedido de trabalho.

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se a hora atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra o formulário de ordem de serviço.
3. Clique em **Reprogramar compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   A janela pop-up Selecionar compromisso exibe o dia e a hora selecionados do compromisso atual.
4. Selecione um dia e um intervalo de tempo de compromisso diferentes e clique em **Selecionar**.
   A data e a hora do compromisso são atualizadas. Clique no link na mensagem de informações para exibir os detalhes do compromisso.

   Reagendar um compromisso aciona um e-mail de remarcação de compromisso para o cliente.

Reagendar um compromisso no portal

Reprograme um compromisso de serviço do cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os detalhes do compromisso programado aparecem no formulário de ordem de serviço. Acesse as informações do compromisso selecionando o compromisso na lista de compromissos futuros ou indo diretamente para o pedido de trabalho.

Tradução automática

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

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se a hora atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** para exibir a página Lista de compromissos.
2. Clique em **Futuro** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
3. Selecione o compromisso para reagendar.
   Isso abre o pedido de trabalho do compromisso selecionado.
4. Clique no campo **Compromisso** para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   A janela pop-up Selecionar compromisso exibe o dia ou a semana do compromisso atual e realça o intervalo de tempo selecionado.
5. Selecione um dia e um intervalo de tempo de compromisso diferentes e clique em **Selecionar**.
   O campo **Compromisso** exibe a nova data e hora.

   As informações sobre o compromisso remarcado são anotadas no campo **Atividades** no pedido de trabalho. Essas informações incluem a janela de compromisso original, a janela de compromisso reagendado e o usuário que fez a mudança.

   O usuário recebe um e-mail de confirmação de que o compromisso foi reagendado.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso foi remarcado.

Reprogramar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Reprograme o compromisso de uma ordem de serviço associada para despachar o agente para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone )
2. Navegue até **Ordens** de serviço > **Criado por mim**.
3. Selecione o pedido de trabalho para o qual você deseja reagendar um compromisso.
4. Para reagendar um compromisso:
   a. Clique **em Reprogramar compromisso**.
   b. Na caixa de diálogo **Reagendar compromisso**, exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.
   c. Clique **em Reprogramar**.
   A aplicação reagenda um compromisso para o pedido de trabalho.

Cancelar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem cancelar compromissos para 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um expedidor ou um agente pode cancelar um compromisso para um cliente de uma ordem de serviço. Os detalhes do compromisso programado aparecem no formulário de ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não pode ser remarcado se a hora atual estiver dentro da janela de reprogramação/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra o formulário de ordem de serviço.
3. Clique **em Cancelar compromisso**.

Nota:
Se necessário, configure o formulário de ordem de serviço e adicione o botão **Cancelar compromisso**.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso programado foi cancelado.

Cancelar um compromisso no portal

Cancele um compromisso de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Consumer Service Portal.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um compromisso não pode ser cancelado se a hora atual estiver dentro da janela de tempo de cancelamento especificada na configuração do serviço. Se dentro desta janela de tempo de cancelamento, o botão **Cancelar** não aparecerá no campo Compromisso no pedido de trabalho.

Nota:
O cancelamento de um compromisso também cancela a ordem de serviço associada e as tarefas de ordem de serviço.

Procedimento
1. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** para exibir a página Lista de compromissos.
2. Clique em **Futuro** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
3. Selecione o compromisso para reagendar.
   Isso abre o pedido de trabalho do compromisso selecionado.
4. Abaixo do campo **Compromisso**, clique em **Cancelar**.
   O sistema exibe um aviso de que o compromisso e a ordem de serviço associada serão cancelados.
5. Clique em **Continuar** para cancelar a ordem de serviço.

Tradução automática

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

O compromisso e o pedido de trabalho são cancelados. O campo **Compromisso** não aparece mais no formulário de pedido de trabalho e o cliente deve receber um e-mail de confirmação sobre o cancelamento.

As informações sobre o compromisso cancelado são anotadas no campo **Atividades** no pedido de trabalho. Essas informações incluem a janela original do compromisso, uma mensagem de cancelamento de compromisso e o usuário que fez a mudança.

Cancelar compromisso da ordem de serviço no CSM Espaço do agente

Cancele um compromisso para o cliente de uma ordem de serviço. O cancelamento de um compromisso cancela a ordem de serviço associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Nota:
Se necessário, ative a configuração da ação de IU Cancelar compromisso para adicionar o botão Cancelar compromisso.

Procedimento

1. Clique no ícone)
2. Navegue até **Ordens** de serviço > **Criado por mim**.
3. Selecione o pedido de trabalho para o qual você deseja cancelar um compromisso.
4. Clique **em Cancelar compromisso**.
   A aplicação cancela o compromisso e a ordem de serviço associada.

Exibir detalhes do pedido de trabalho e do compromisso no portal

Exiba uma lista de compromissos do usuário atual no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor e selecione um compromisso para exibir os detalhes do pedido de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: compromisso_booking_user

Procedimento

1. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** para exibir a página Lista de compromissos.
2. Clique em **Futuro** para exibir uma lista dos próximos compromissos.
3. Clique em um compromisso futuro para exibir os detalhes do pedido de trabalho associado.
   Se necessário, use o campo **Compromisso** para reagendar ou cancelar o compromisso.

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para agentes

Envie agentes para trabalhar nas tarefas.

Você pode:

- Atribuir tarefas a agentes
- Use o mapa de expedição para monitorar o status do agente e da tarefa
- Expedir tarefas para agentes

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Configuração de um método de programação

Expedição de tarefas de ordem de serviço

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço estiverem qualificadas, você poderá expedir as tarefas de ordem de serviço. Você pode enviá-los do formulário de tarefa, do mapa de tarefas ou do Espaço do expedidor.

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas são qualificadas, o estado da ordem de serviço primária muda para Qualificado. Se você já adquiriu peças e criou linhas de ordem de transferência, está pronto para começar a expedir as tarefas de ordem de serviço para os agentes.

Usuários com as seguintes funções podem expedir tarefas de ordem de serviço: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin.

Você pode expedir tarefas de ordem de serviço para agentes de trabalho qualificados a partir destes locais:

- Fila de expedição: expedir tarefas para os agentes a partir de registros de tarefa.
- Mapa de tarefas: envie tarefas para os agentes usando um mapa do Google com geolocalização.
- Espaço do expedidor: expedir tarefas para agentes usando os recursos de arrastar e soltar e atribuição automática.

Nota:
Quando o agendamento dinâmico está habilitado, os expedidores podem reservar manualmente um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo de sobreposição. Você pode habilitar a reserva dupla usando `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` a propriedade do sistema.

Expedir uma tarefa de ordem de serviço da fila de expedição

Expedir uma tarefa de ordem de serviço da fila de expedição. Você também pode reatribuir a tarefa da fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Atribua a tarefa a um agente ou a uma equipe.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A tarefa de pedido de trabalho é atribuída ao agente selecionado ou a uma equipe.

Se o agente rejeitar a tarefa, você poderá exibir os detalhes da rejeição da tarefa na lista relacionada Rejeições de tarefa da tarefa de pedido de trabalho. Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de pedido de trabalho será rejeitada automaticamente. Você pode reatribuir a tarefa a outros agentes 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.

Expedir uma tarefa de ordem de serviço do mapa de tarefas

Expedir uma tarefa de pedido de trabalho do mapa de tarefas. Você também pode reatribuir a tarefa do mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o mapa de expedição se precisar expedir uma tarefa com urgência ou reatribuir uma tarefa a um agente alternativo. A tarefa deve ter um local com latitude e longitude definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja expedir ou reatribuir.
3. Clique **em Exibir tarefa no mapa**.
   Este botão estará disponível somente se a tarefa contiver um local com latitude e longitude definidas. O mapa exibe um ícone de tarefa vermelho com um ponto preto para a tarefa e mostra ícones para todos os agentes próximos.
4. Para aplicar filtros nos agentes, faça o seguinte:

   a. Clique **em Exibir filtro**.

   b. Selecione um nível de habilidade para os agentes exibirem no mapa.
   Os possíveis filtros para habilidades são os seguintes:
   - **Corresponder todas as habilidades necessárias**
   - **Corresponder algumas habilidades necessárias**
   - **Não corresponder a nenhuma das habilidades**

   c. Clique **em Aplicar filtro**.

   A lista mostra os agentes no mapa que correspondem à seleção de habilidades.
5. Clique em um ícone de agente para mostrar o nome, as habilidades e a programação do agente.
6. Clique no ícone ao lado do nome do agente para atribuir a tarefa a esse agente.

   Atribuir tarefa única

Resultado
Se a tarefa puder caber na programação do agente, a tarefa será atribuída ao agente e uma mensagem de confirmação será exibida.

Se a programação do agente não puder acomodar a tarefa, o sistema exibirá uma mensagem de falha e permitirá que você selecione um agente diferente.

Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço

Combine automaticamente uma tarefa com um agente próximo que tenha as habilidades necessárias e uma programação que possa acomodar a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A expedição automática avalia o grupo de expedição, o grupo de atribuição, o local ou as habilidades de um agente antes de atribuir uma tarefa. Se o recurso Planejamento de território estiver habilitado, a expedição automática identificará a lista de grupos de expedição para selecionar com base no território selecionado antes de atribuir a tarefa a um agente ou a uma equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa.
3. Se você precisar atribuir a tarefa a uma equipe, marque a caixa de seleção **Precisa de equipe** se ela ainda não estiver marcada.
4. Se Serviço de campo Planejamento de território estiver habilitado, execute as etapas a seguir.

   a. Selecione um **território**.
   A lista de territórios com melhor correspondência é filtrada com base no local da tarefa de pedido de trabalho.

   b. Selecione um **Grupo de expedição**.
   A lista exibe os grupos de expedição associados ao território selecionado.

5. Clique **em Expedição automática**.

Resultado

O sistema atribui a tarefa de ordem de serviço a um agente ou a uma equipe que está próxima do local da tarefa. A proximidade é medida com base no filtro**de tarefa Distância da tarefa com exclusão de raio** ou no filtro de tarefa de **exclusão** de raio.

Se o sistema não puder encontrar um agente apropriado, uma mensagem de falha será exibida. A tarefa permanece no estado Expedição pendente.

Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de pedido de trabalho será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Solicitar informações adicionais de uma tarefa de ordem de serviço

Solicite mais detalhes do qualificador se não houver informações suficientes no registro da tarefa para expedir uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço no estado Expedição pendente.
3. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo para retornar a tarefa de pedido de trabalho.
4. Clique **em Solicitar mais informações**.

Resultado

A tarefa de ordem de serviço é movida para o 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.

A ordem de serviço é movida para o estado Aguardando qualificação. Se Gestão de serviços de campo estiver configurado para qualificação automática, o estado da ordem de serviço permanecerá em **Qualificado**.

Gestão de agentes de serviço de campo

Os gerentes de serviço de campo podem exibir e gerenciar as habilidades, programações e tarefas de ordem de serviço dos agentes em seu grupo de atribuição.

O **Serviços de Campo** > **Gerente** O módulo fornece os seguintes recursos para usuários com a função wm_manager.

Módulo	Descrição
Minha Equipe	Fornece uma lista de agentes nos grupos de atribuição do gerente.
Gerenciar Habilidades	Fornece uma lista das habilidades atuais e dos agentes nos grupos de atribuição do gerente. Os gerentes podem criar ou editar habilidades, atribuir habilidades a agentes e exibir agentes com uma habilidade específica. **Nota:** Na aplicação Customer Service Management, os usuários com a função sn_customerservice_manager também podem acessar o módulo Gerenciar habilidades.
Tarefa de ordem de serviço	Lista as tarefas de ordem de serviço que estão abertas e atribuídas aos agentes e grupos do gerente.
Tarefas de ordem de serviço recentes	Lista as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para os agentes e grupos do gerente nos últimos 30 dias. Esta lista inclui tarefas de ordem de serviço abertas e encerradas.
Planilhas de horas – Aprovação pendente	Lista as planilhas de horas dos agentes no grupo de atribuição do gerente que precisam da aprovação do gerente.

Usar o calendário do agente

Usuários com a função de usuário do calendário de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal e configurar o calendário para mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Tópicos relacionados

Configuração de um calendário de agente

Calendário do agente de gestão

Adicionar um evento ao calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_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. Navegue até o 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.
3. Preencha os campos no formulário de novo evento, conforme necessário.

Novos campos e descrições de formulário de evento

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Licença - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Provisória ○ 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 hora de início do evento pessoal.
Para	A 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 no perfil do usuário, esse fuso horário será exibido aqui e será usado como o fuso horário para este evento. As mudanças subsequentes no campo **Fuso horário** no perfil do usuário não mudam a designação do fuso horário deste evento.
Repetições	Crie um evento repetido selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os fins de semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a 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 campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semanaflutuante**, **Dia**flutuante e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim 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 na lista relacionada **Entradas** de programação no formulário de Programação pessoal do agente.

Mover um evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação de agente podem mover eventos em seu calendário pessoal.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_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. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Use um dos seguintes métodos para mover um evento.

Opção	Descrição
Clique em um evento e arraste-o para um novo dia ou hora	Os campos **Quando** e **Para** no registro do 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 nos campos **Quando** e **Para** 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 de 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 o 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.

Calendário do agente de gestão

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver programações de trabalho e atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.

O calendário do agente fornece uma ferramenta para manter diferentes horários de trabalho ou turnos e atribuir agentes e técnicos a turnos por períodos específicos. O calendário tem a flexibilidade para acomodar programações de trabalho fixas ou variadas e turnos que giram por semana, mês ou outros padrões. O administrador do calendário do agente cria a configuração do calendário, incluindo uma configuração de programação para cada usuário do calendário e os tipos de tarefas a serem exibidos no calendário.

As informações de programação armazenadas no calendário do agente são usadas por outros aplicativos e recursos da ServiceNow, como o workbench de atribuições, a expedição central e a atribuição automática. O workbench de atribuições usa a disponibilidade do agente, com base nas próximas programações de trabalho e folga pessoal, ao avaliar critérios predefinidos e recomendar agentes para atribuição 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 atribuição automática nas aplicações principais da Gestão de serviços, como a Gestão de serviços de campo e a Gestão de serviços de instalações, avalia as programações de trabalho do agente antes de atribuir tarefas.

O administrador do calendário do agente tem acesso ao menu Agenda do agente no navegador de aplicações. Este menu inclui os seguintes módulos:

- **Configuração de evento**: crie uma configuração para cada tipo de evento ou tarefa exibido no calendário do agente.
- **Programação de trabalho**: crie uma ou mais programações de trabalho para cada usuário do calendário.
- **Eventos pessoais do agente**: crie programações pessoais para cada agente e adicione eventos a essas programações.
- **Programação**: crie ou modifique programações. Para obter mais informações, consulte Programações .

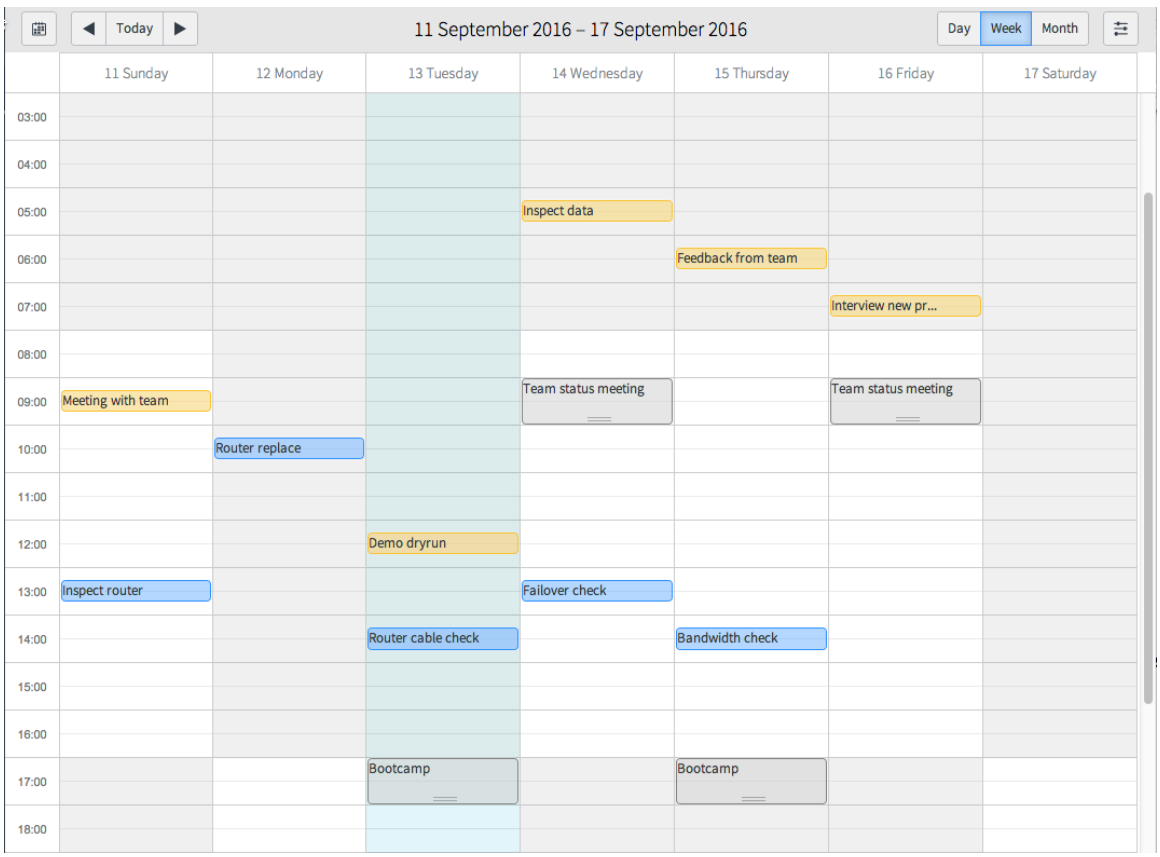
Exibição do calendário

Os agentes de atendimento ao cliente e os 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 exibições, bem como voltar 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 o trabalho ou as 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 Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) é ativado como parte dos plug-ins Customer Service Management e Field Service Management.

Tabelas

O plug-in Agent Schedule adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o plug-in Agent Schedule

Tabela	Descrição
Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	Armazena uma ou mais programações 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 pessoal de 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 do 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 do Usuário

As funções de usuário a seguir estão incluídas no plug-in Agent Schedule (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 Agent Schedule

Função	Descrição
Administrador da Agenda do agente [agent_schedule_admin]	Define a configuração do Calendário do agente. Contém funções: • agent_schedule_user • schedule_admin
Usuário da agenda 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

Como criar e usar programações

Configuração de um calendário de agente

Permitir que os agentes comecem a viajar antes das horas de trabalho programadas

Ofereça suporte a tipos de trabalho flexíveis, permitindo que os agentes comecem a viajar antes das horas de trabalho programadas. Por exemplo, você pode adicionar tempo de viagem fora do horário de trabalho para seus funcionários contratados ou sob demanda, e não para os funcionários em tempo integral.

Antes de Iniciar

Se você for um administrador, poderá executar um script e adicionar o tempo de viagem fora do horário de trabalho para todos os usuários.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você for um expedidor, vá para **Expedição** > **Meus Agentes**.
   - Se você for um gerente, vá para **Gerente** > **Minha Equipe**.
3. Selecione um perfil de usuário.
4. Para adicionar ou atualizar registros de usuário, siga um destes procedimentos.
5. Para adicionar o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**
   b. Na janela **Executar script**, adicione o script para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para 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.

Opções para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para os usuários

Opção	Descrição
Adicionar tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	**i.** Adicione este script: `createWorkParamsForAllAgents("yes");` `function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {};`  `while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId);`  `wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }` **ii.** Clique **em Executar script**.

Atualizar o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	**i.** Adicione este script:
	`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`
	
	`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.query();`

Tradução automática

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

	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. Clique **em Executar script**.

Força de trabalho

O Workforce é um aplicativo configurável que permite que os gerentes exibam programações de agente, criem eventos pessoais e exibam tarefas em um mapa.

O espaço configurável do CSM/FSM contém a força de trabalho, um local centralizado para o calendário da equipe, o mapa do gerente e o mapa do histórico de local do agente. A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas do gerente no Workforce.

Nota:
Para obter acesso total à força de trabalho, você deve ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, você não tem acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente e gerenciar eventos e fluxos de trabalho.

Usando o calendário da equipe

Os gerentes de serviço de campo podem usar o calendário da equipe para exibir uma lista de agentes em seus grupos de atribuição e as tarefas e eventos de pedido de trabalho atribuídos aos agentes.

O calendário exibe informações por dia, dia de trabalho ou semana. Na exibição da semana, o dia atual é realçado em azul. Os botões no cabeçalho do calendário permitem pesquisar grupos de atribuição, alternar exibições e voltar ou avançar no tempo. Use o ícone de calendário para selecionar uma data específica ou intervalo de datas ou clique em **Hoje** para selecionar a data atual.

O calendário da equipe lista os agentes do grupo selecionado e exibe as tarefas de ordem de serviço atribuídas a cada agente. Ele também exibe outros eventos, como tarefas de caso, compromissos e folga pessoal.

Os gerentes podem personalizar as configurações para definir grupos padrão e uma exibição inicial padrão. No painel lateral direito, os gerentes 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.

- Veja um resumo dos detalhes de uma tarefa ou recurso selecionado
- Use filtros de recursos para exibir agentes ou habilidades específicas
- Use alternâncias para personalizar eventos exibidos no calendário
- Criar eventos

Para obter acesso total à força de trabalho, os gerentes devem ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, os gerentes não têm acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente e gerenciar eventos e fluxos de trabalho.

Um administrador pode configurar os eventos mostrados no Calendário da equipe navegando até **Todos** > **Agendas de agentes** > **Configuração de evento**

Nota:
Se o Workforce Optimization estiver instalado e ativado, os eventos serão somente exibição. Use o Manager Workspace na Otimização da força de trabalho para criar e editar eventos.

Gerenciamento de agentes e grupos de agentes no calendário da equipe

Exiba eventos de agente, adicione eventos para agentes em seu grupo de atribuição e pesquise agentes e grupos de agentes usando o calendário da equipe. Você também pode adicionar ou editar habilidades do agente e programar e exibir ou reatribuir tarefas de pedido de trabalho.

Para obter acesso total à força de trabalho, os gerentes devem ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, os gerentes não têm acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente e gerenciar eventos e fluxos de trabalho.

Exibir um perfil de agente

Um perfil de agente exibe as informações pessoais do agente, bem como o status do trabalho, a programação, o local e o fuso horário. Exiba o perfil do agente no calendário da equipe. Você também pode iniciar uma sessão de bate-papo com o agente na visualização do perfil.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem exibir as informações de perfil de agentes em grupos aos quais não pertencem com base na visibilidade do grupo configurada para o agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Força de trabalho**.
2. Selecione **Programação** na lista Exibir controles.
3. Para visualizar o perfil de um agente, clique no ícone de informações na lista de agentes.
   O painel pop-over exibe as informações do agente.
4. Para exibir ou editar o perfil completo de um agente, clique no ícone de ações de estouro e abra o registro ou clique no nome do agente.

Tradução automática

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

a. No formulário, edite ou adicione as informações do agente conforme apropriado:

Formulário de perfil do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
Status do agente de trabalho	O status de trabalho do agente quando ele atualiza a tarefa de pedido de trabalho.
Na hora programada	A programação real do agente em relação à programação planejada para executar a tarefa de pedido de trabalho.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Telefone residencial	Número do telefone residencial do agente.
Telefone celular	Número do telefone celular do agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do agente.
Foto	Foto do agente. Para carregar a foto, clique em **Clique para adicionar...**, selecione a foto e clique em **OK**.
Local	Endereço físico onde o agente está localizado.
Fuso horário	Fuso horário em que o agente está localizado.

b. Clique em **Atualizar**.

Atualizar o perfil de um agente

Atualize turnos, habilidades, programações, parâmetros de trabalho e tarefas de pedido de trabalho para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Para obter acesso total à força de trabalho, você deve ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, você não tem acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente.

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Força de trabalho**.
2. Selecione **Programação** na lista Exibir controles.
3. Selecione um nome de agente.
   A visualização do perfil do agente é exibida.
4. Para adicionar ou editar habilidades do agente:

   a. Clique **em Exibir perfil de usuário**.

   b. Na lista relacionada **Habilidades**, adicione novas habilidades ou edite as habilidades existentes 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.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novas habilidades	**i.** Clique em **Nova**. **ii.** No campo **Nome**, insira um nome de habilidade. **iii.** No campo **Descrição**, insira a descrição da habilidade. **iv.** Clique em **Enviar**.
Editar habilidades existentes	**i.** Clique em **Editar**. **ii.** Adicione habilidades da coluna **Disponível** para a **Selecionada**. **iii.** Clique em **Salvar**.

A habilidade selecionada é adicionada à lista **Habilidades** no perfil do usuário.

5. Para exibir ou modificar uma programação de agente:

a. Na lista relacionada **Agendas do agente**, siga um destes procedimentos:

- Para exibir uma programação de agente, selecione um registro de programação.
- Para adicionar uma nova programação para o agente, clique em **Novo**.
- No formulário de **Programação de trabalho do agente**, preencha os campos conforme necessário:

Campo	Descrição
Da data	A data de início da programação de trabalho do agente.
Até a Data	A data de término da programação de trabalho do agente.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Nome da programação de trabalho.
Tipo	O tipo da programação.

6. Para adicionar parâmetros de trabalho:

a. Na lista relacionada **Parâmetros de trabalho**, clique em **Novo**.

b. No formulário **Parâmetros de trabalho**, preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Usuário	Nome do agente.
Unidade de distância	Selecione **Milhas** ou **quilômetros**.
Viagens fora do horário comercial	Selecione **Sim** 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.

Campo	Descrição
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Raio máximo de pesquisa da peça	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros). O valor padrão é 80 quilômetros. **Nota:** A tela do mapa do depósito na aplicação Agent Now Mobile exibe a distância em quilômetros.

O raio máximo de deslocamento é considerado como o raio de trabalho do agente para atribuir as tarefas de ordem de serviço no espaço do expedidor, no formulário de ordem de serviço ou no agendamento dinâmico. Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio entre o local da tarefa e o local do agente.

7. Clique em **Enviar**.

Configurar um grupo de agentes padrão no calendário da equipe

Defina um grupo de agentes como padrão para acessá-lo imediatamente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Para obter acesso total à força de trabalho, você deve ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, você não tem acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente e gerenciar eventos e fluxos de trabalho.

Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sempre que você faz login no calendário da equipe, os agentes do grupo de agentes padrão são exibidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Força de trabalho**.
2. Selecione **Programação** na lista Exibir controles.
3. Na lista Grupo padrão, selecione um grupo que você deseja definir como padrão e clique no ícone de configurações (ícone de) novamente.
   Sempre que você faz login no calendário da equipe, os agentes do grupo de agentes padrão são exibidos.

   Nota:
   Se o seu grupo de agentes padrão for removido do seu grupo de atribuição, a lista de agentes mostrará os usuários do primeiro grupo na lista exibida em ordem alfabética.

Criar um evento pessoal

Permita que os gerentes criem eventos, como folga do agente, compromissos do agente e reuniões usando o Workforce.

Antes de Iniciar

Para obter acesso total à força de trabalho, você deve ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, você não tem acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente e gerenciar 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.

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Força de trabalho**.
2. Clique no ícone **Gestão de eventos** no painel lateral direito.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique em **Salvar.**
   Se o Workforce Optimization estiver instalado e ativado, a opção Criar um evento pessoal não ficará visível.

Usando o mapa do gerente

O mapa do gerente exibe informações do agente e as tarefas atribuídas a ele. Os gerentes de serviço de campo podem pesquisar e exibir informações sobre agentes em seus grupos atribuídos e o status de todas as tarefas em sua área.

O mapa do gerente pode ser acessado selecionando **Mapas** na lista **Exibir controles** no Calendário da equipe. Para obter acesso total à força de trabalho, os gerentes devem ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, os gerentes não têm acesso a funcionalidades essenciais, como a exibição de detalhes do agente.

O mapa usa ícones para exibir:

- Status da tarefa
- Status do agente
- Locais do recurso
- Local inicial do agente
- Locais do grupo de atribuição
- Locais da tarefa

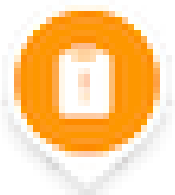
Legenda do mapa do gerente

Ícone	Descrição
	O local de um agente.
	O agente está em seu local inicial.
	Vários agentes estão 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.

Legenda do mapa do gerente

Ícone	Descrição
	Uma tarefa é aceita, atribuída ou programada.
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída exibida ao exibir a rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.
	Uma tarefa está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Várias tarefas estão no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.

Tradução automática

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

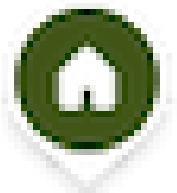
Legenda do mapa do gerente

Ícone	Descrição
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de pedido de trabalho está concluída.
	Várias tarefas são concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.

Tradução automática

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

Legenda do mapa do gerente

Ícone	Descrição
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial do agente.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.

Tradução automática

Exibição da localização do agente e atribuição de tarefas a agentes

Exiba a localização dos agentes em seu grupo de atribuição para que você possa atribuir agentes a tarefas próximas.

Antes de Iniciar

Para obter acesso total à força de trabalho, você deve ter a função "wm_manager" e gerenciar ativamente um grupo de atribuição "wm_work". Sem essas funções, você não tem acesso a funcionalidades essenciais, como exibir detalhes do agente.

Função necessária: wm_manager

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Força de trabalho**.
2. Selecione **Mapa** na lista Exibir controles.
3. **Opcional:** Exiba detalhes sobre tarefas ou agentes clicando nos ícones relacionados.
4. Para atribuir ou reatribuir uma tarefa de pedido de trabalho, abra uma tarefa e adicione o agente no qual você deseja trabalhar na tarefa ao campo **Atribuído a**.

Como trabalhar no espaço do expedidor

O Espaço do expedidor é um aplicativo de programação configurável que permite rotear o trabalho com eficiência para os agentes de serviço de campo e monitorar o desempenho deles.

O espaço configurável do CSM/FSM contém o painel do expedidor e o espaço do expedidor.

- O painel do expedidor é a página inicial e exibe os dados em tempo real das operações e o desempenho dos agentes de serviço de campo em suas atribuições em sua organização, como.
  - Estatísticas sobre tarefas de expedição pendentes críticas e ANS violados.
  - Agentes de serviço de campo que estão atrasados na programação.
  - Visibilidade instantânea do status de presença dos agentes, como No local, Fora do turno, Na rota etc.
  - Mapa de expedição com os indicadores visuais para localização dos agentes de serviço de campo e tarefas de ordem de serviço.
- O Espaço do expedidor facilita as seguintes tarefas:
  - Programe e envie tarefas de ordem de serviço.
  - Aplique filtros para gerenciar a visibilidade da tarefa.
  - Personalize os cartões de tarefa com informações personalizadas.
  - Exibir programações e disponibilidade de técnicos.
  - Monitorar métricas de desempenho dos técnicos.
  - Exiba os locais de tarefas e agentes no mapa de expedição.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas do expedidor no Espaço do expedidor.

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Personalizar informações em cartões de tarefa e cartões de agente	Personalize os campos a serem exibidos na tarefa e nos cartões de agente no Espaço do expedidor.
Sinalizar uma tarefa de ordem de serviço	Sinalize as tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.

Tradução automática

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

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Pesquisar tarefas de ordem de serviço	Pesquise as tarefas no painel de tarefas Espaço do expedidor.
Gerenciar tarefas de ordem de serviço	Gerencie tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, no mapa de expedição e no mapa de tarefas. Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar a hora, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.
Calendário do agente de gestão	Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem exibir e gerenciar programações de trabalho, atribuições e eventos pessoais no calendário do agente.
Exibição de agentes e tarefas no mapa Espaço do expedidor	Exiba tarefas e agentes no campo usando dados de geolocalização no mapa de expedição.
Exibição do calendário de um agente	Exibir a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas atribuídas ou em andamento de um agente
Exibição do calendário de um agente	Exiba o registro de SLA para todas as tarefas de ordem de serviço associadas às ordens de serviço que têm SLAs.
Mostrar e otimizar a rota da tarefa do agente no Espaço do expedidor	Exiba a rota de tarefa programada de um agente no mapa de expedição e otimize as rotas de tarefa para uma gestão eficiente de programação e tarefa
Usar Otimização da força de trabalho para serviço de campo	Exiba a programação e os eventos do agente na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo e atribua as tarefas de pedido de trabalho de acordo.
Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo	Gerenciar compromissos do cliente de formulários de tarefa de ordem de serviço
Gerenciar operações da equipe	Criar e gerenciar equipes, atribuir equipes a tarefas de ordem de serviço e adicionar agentes ad hoc a uma equipe
Recomendação de tarefa inteligente	Melhore a utilização do agente por meio de recomendações de tarefas inteligentes
Reserva flexível	Projetar soluções de programação ideais para mover automaticamente as tarefas de ordem de serviço do estado Programado para Atribuído

Tópicos relacionados

Configuração do Espaço do expedidor

Espaço do expedidor

Tradução automática

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

Personalizar informações em cartões de tarefa e cartões de agente

Personalize os campos que aparecem nos cartões de tarefa e de agente para exibir determinadas informações em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos cartões de tarefa e de agente, o administrador precisa configurar quais campos estão disponíveis para você personalizar.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Personalize as informações a serem apresentadas no cartão.
   - Para cartões de tarefa, clique no ícone) e selecione a guia **Tarefas**.
   - Para cartões de agente, clique no ícone) e selecione a guia **Recursos**.
4. Habilite ou desabilite os campos na caixa de diálogo Configurações.
   Para obter mais informações, consulte Habilitar configurações de Espaço do expedidor.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O cartão reflete os campos selecionados.

Habilitar configurações de Espaço do expedidor

Determine o que é exibido no Espaço do expedidor para ver somente as informações mais relevantes para o seu trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As configurações rápidas em Espaço do expedidor fornecem acesso a determinados recursos de Gestão de serviços de campo ao atribuir as tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Clique no ícone).
   As opções na caixa de diálogo Configurações são organizadas em um layout de várias guias.
   - A guia **Geral** contém opções para definir as configurações gerais Gestão de serviços de campo.
   - A guia **Tarefas** contém opções para habilitar os campos ou as informações a serem mostradas no cartão de tarefa.
   - A guia **Calendário** contém opções para habilitar os campos ou as informações a serem mostradas 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.

- A guia **Recursos** contém opções para habilitar os campos ou as informações a serem mostradas no cartão do agente ou na exibição de calendário.
- A guia **Eventos** contém opções para habilitar os campos a serem exibidos em um evento de calendário.
- A guia **Métricas** contém opções para habilitar métricas de grupo ou agente. As métricas de grupo são exibidas na programação. As métricas do agente são exibidas no painel lateral contextual.

4. Preencha os campos na guia **Geral**.

Guia Geral

Campo	Descrição
Habilite tarefas no painel de tarefas, na programação e no mapa para filtrar ao mesmo tempo quando um grupo de atribuição for selecionado	Opção para sincronizar o filtro de recursos com o painel de tarefas, tarefas e mapa para grupos de atribuição selecionados.
Selecione o tipo de grupo que você deseja mostrar	Opção para escolher se você deseja ver Grupos de atribuição ou Grupos de expedição ao pesquisar no painel de tarefas.
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando um evento como uma reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc é criado. **Nota:** Esta opção aparece somente quando a propriedade do sistema Habilitar atualização automática está habilitada. Para obter mais informações, consulte Definir configurações para Espaço do expedidor.
Habilitar modo escuro de mapa	Opção para habilitar o modo escuro no mapa Espaço do expedidor.
Grupos	Insira os grupos padrão que você deseja selecionar ao abrir o **Nota:** Se você tiver o plug-in Territory Planning instalado, a guia **Grupos** se tornará a guia **Territórios**. Insira os territórios padrão que você deseja selecionar ao abrir Espaço do expedidor.

5. Clique na guia **Tarefas** e preencha os campos.

Guia Tarefas

Campo	Descrição
Início programado	Opção para exibir a data de início programada e a hora de início da tarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Território	Opção para exibir o território atribuído. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo planejamento de território e Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
Grupo de atribuição	Opção para exibir o grupo de atribuição da tarefa.
Local	Opção para exibir o local da tarefa.
Fuso horário	Mostra os fusos horários em que as tarefas estão localizadas no cartão de tarefa.

6. Clique na guia **Calendário** e preencha os campos.

Guia Calendário

Campo	Descrição
Exibição de calendário padrão	Exibição padrão do Espaço do expedidor calendário em dias, dia útil ou semana.
Dia de início padrão da semana	Opção para mudar o dia de início do calendário da semana na exibição de semana.
Dias de exibição do calendário padrão	Opção para atualizar o número de dias por semana exibidos no calendário Espaço do expedidor. **Nota:** Quando isso está habilitado, uma opção de **Dias flexíveis** fica disponível para escolha ao selecionar **Dia**, Dia de **trabalho**ou **Semana**.
Hora do início do dia	Opção para escolher a hora em que o dia de trabalho começa.
Hora do fim do dia	Opção para escolher a hora em que o dia de trabalho termina.
Intervalos de tempo para mostrar	A quantidade de tempo que cada coluna no calendário Espaço do expedidor representa.
Arraste e solte tarefas não atribuídas em tarefas já programadas no calendário	Determine como as tarefas sobrepostas são atribuídas. Você também pode ajustar a frequência com que a janela pop-up de tarefas sobrepostas aparece.
Mostrar início da janela de tarefa na seleção de tarefa	Opção para exibir a data e hora de expiração da janela de atribuição quando uma tarefa é selecionada.
Carregar recursos automaticamente	Opção para carregar mais agentes ou equipes ao rolar para baixo Espaço do expedidor.
Programação baseada na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente.
Ajustar automaticamente tarefas sobrepostas	Opção para reprogramar uma tarefa existente depois que uma nova tarefa for atribuída quando uma tarefa

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	existente estiver programada. Ao arrastar uma nova tarefa sobre uma tarefa existente, a tarefa existente é deslocada para a direita da nova tarefa. **Nota:** Se o plug-in de Agrupamento de tarefas Serviço de campo estiver instalado, arrastar os pacotes também mudará as tarefas existentes e os pacotes existentes serão alterados quando sobrepostos.

7. Clique na guia **Recursos** e preencha os campos.

Nota:
Desabilite Peças disponíveis, Habilidades correspondentes e Distância até a tarefa para impedir que Espaço do expedidor seja recarregado sempre que uma nova tarefa for selecionada.

Guia Recursos

Campo	Descrição
Território	Opção para exibir o território atribuído. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo planejamento de território e Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
Grupos	Opção para exibir o grupo de expedição ou o grupo de atribuição de um agente no cartão do agente.
Local	Opção para exibir a localização de um agente no cartão do agente.
Peças Disponíveis	Opção para determinar se as peças estão disponíveis com o agente.
Habilidades Correspondentes	Opção para determinar se o agente tem as habilidades correspondentes.
Status do Agente	Opção para determinar o status do agente, como no local, fora do turno e assim por diante.
Status da Programação	Opção para determinar o status da programação do agente, como no horário, atrasado e assim por diante.
Distância para a Tarefa	Opção para determinar a distância dos locais da tarefa com base na rota usada pelo agente.
Fuso horário	Mostra os fusos horários em que os agentes estão localizados no cartão do agente.
Distância para unidade	Unidade de medida usada ao calcular a distância até os locais da tarefa, milhas ou quilômetros.

Tradução automática

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

8. Clique na guia **Eventos** e preencha os campos.

Guia Eventos

Campo	Descrição
Descrição resumida	Opção para exibir a descrição resumida da tarefa de ordem de serviço no cartão de tarefa.
Número	Opção para exibir o número da tarefa da ordem de serviço no cartão de evento do calendário.
Mostrar ANS	Opção para exibir o ANS das tarefas que já estão atribuídas e aparecem na exibição de calendário.
Mostrar indicador de tempo de viagem	Opção para exibir o tempo gasto pelo agente para chegar ao local da tarefa.
Mostrar indicador de tempo de viagem para casa	Opção para exibir o tempo gasto pelo agente para retornar da última tarefa do dia para casa.

9. Selecione a guia **Métricas** e habilite os campos.

Guia Métricas

Campo	Descrição
Tarefas	O número de tarefas que o agente ou grupo tem para concluir.
Tempo de trabalho	O tempo total de trabalho do agente ou grupo.
Tempo de viagem	O tempo total de viagem do agente ou grupo.
Utilização	A porcentagem de horas de trabalho para as quais o agente ou grupo tem tarefas programadas. O valor de utilização é calculado adicionando o tempo de trabalho ao tempo de viagem e dividindo esse valor pelo tempo do turno. **Nota:** Este campo **Utilização** é exibido somente quando o agente tem uma programação definida.
Produtividade	A porcentagem de tarefas de trabalho que o agente ou grupo concluiu no dia. A produtividade é calculada dividindo o tempo de trabalho pelo tempo do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 é exibido somente quando o agente tem uma programação definida.

10. Selecione **Salvar**.

Sinalizar uma tarefa de ordem de serviço

Sinalize as tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Clique no ícone de sinalizador (⚐) na tarefa.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é sinalizada e exibida quando você filtra as tarefas pela opção **Tarefas sinalizadas** no painel de tarefas.

Pesquisar tarefas de ordem de serviço

Minimize a rolagem e filtre as tarefas exibidas no painel de tarefas. Pesquise rapidamente por palavra-chave ou veja todas as tarefas atribuídas a um grupo ou território.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode pesquisar tarefas de ordem de serviço usando os seguintes critérios:

- Palavra-chave
- Corresponder datas do calendário
- Estado da tarefa de ordem de serviço

Você também pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base nos campos configurados pelo administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, pesquise uma tarefa de pedido 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.

Critério de pesquisa	Ação
Palavra-chave	Digite o termo de pesquisa no campo de pesquisa e selecione o ícone). **Nota:** Para limpar a pesquisa e exibir todas as tarefas, exclua o termo de pesquisa e pressione a tecla Enter.
Datas do calendário	Selecione o ícone **Ativar tarefas de filtro por datas do calendário** ( ) para exibir tarefas associadas às datas do calendário, além do filtro selecionado. **Nota:** O painel de tarefas exibe tarefas com base em datas da seguinte forma: ○ Se as datas de início e término da janela de uma tarefa estiverem dentro das datas mostradas no calendário. ○ Se o campo de término da janela estiver vazio, a tarefa aparecerá se o calendário estiver exibindo uma data além da data de início da janela da tarefa. ○ Se o campo de início da janela estiver vazio, a tarefa aparecerá se o calendário mostrar uma data anterior à data de término da janela da tarefa. ○ Se os campos de início e término da janela estiverem vazios, a tarefa do painel de tarefas aparecerá quando Corresponder datas do calendário estiver habilitada. ○ Se a janela de exibição do calendário for modificada, o painel de tarefas será atualizado para exibir somente as tarefas que correspondam ao novo intervalo de datas.
Estado	Selecione o filtro na lista de filtros padrão. Os campos padrão que aparecem na lista **Filtrar por** são configurados pelo administrador.
Opções de classificação	Selecione o ícone) para classificar as tarefas. As opções de classificação padrão exibidas são configuradas pelo administrador.
Grupos de atribuição, grupos de expedição ou territórios	Selecione o ícone Grupos de atribuição, Grupos de expedição ou Territórios ( ) para exibir uma lista suspensa para filtrar tarefas no painel de tarefas por um grupo de atribuição ou território. Selecione fora da lista suspensa para aplicar o filtro. 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.

Critério de pesquisa	Ação
	selecionar mais de um grupo de atribuição, grupo de expedição ou território. **Nota:** Os territórios serão listados somente se você tiver Serviço de campo Planejamento de território instalado. Para obter mais informações, consulte Configurando Serviço de campo Planejamento de território.

Resultado
As tarefas que atendem aos requisitos de pesquisa são exibidas no painel de tarefas.

Tópicos relacionados

Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Filtrar Espaço do expedidor exibições

Filtre a exibição de mapa, a exibição híbrida e a exibição de programação de Espaço do expedidor para exibir somente os itens de seu interesse.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o ícone Filtro ( ).
4. Determine as informações que você deseja exibir.
   - Para exibir informações do agente, selecione **Agentes**.
   - Para exibir informações do grupo do prestador de serviço, selecione **Prestadores**de serviço .
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores de serviços com um conjunto de habilidades específico, selecione **Habilidades**.
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores de serviços com todas as habilidades nomeadas, selecione **Corresponder todas as habilidades**.

Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados

Pesquise agentes com atributos específicos em Espaço do expedidor para fazer as atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

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

3. Pesquise agentes de serviço de campo ou habilidades.

Resultado

Os agentes de serviço de campo são listados com base nos critérios de filtro. Se os agentes não estiverem disponíveis para o período mencionado na tarefa de pedido de trabalho, será exibida uma mensagem.

Tópicos relacionados

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Atribuir uma tarefa de ordem de serviço

Atribua agentes a tarefas de ordem de serviço não atribuídas usando o mapa Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione **Programar**.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido**.
5. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa não atribuída no mapa.
6. Selecione **Atribuir**.
7. No campo **Atribuído a**, selecione o agente disponível para trabalhar na tarefa.
8. Selecione **Salvar**.

Resultado

O cliente recebe uma mensagem de texto e uma notificação por e-mail de que a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída.

Enviar uma solicitação por push para o Serviço de campo mercado

Crie uma solicitação do mercado e envie para prestadores de serviços usando o Serviço de campo mercado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Certifique-se de que o plug-in do Serviço de campo marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo mercado.

O procedimento a seguir pode ser concluído usando Playbooks ou listas e formulários. Para obter mais informações, consulte Componentes doServiço de campo mercado.

A tarefa de ordem de serviço deve ter o sinalizador de tarefa do mercado definido como verdadeiro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar tarefas por push para prestadores de serviços no Serviço de campo mercado. O procedimento a seguir é concluído usando 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione o ícone Mais **ações** (ícone ).
4. Selecione **Enviar por push para o mercado**.
5. Selecione um **Método de compromisso**.
6. Insira uma hora de **início** e de **término** para a solicitação.
   Os campos de início e término definem a duração pela qual a tarefa está disponível no mercado. Os valores padrão são baseados nos campos de lead time e duração do método de compromisso selecionado.
7. Selecione os prestadores de serviços que podem responder à solicitação.
8. Selecione **Solicitação por push**.

Resultado

A solicitação é enviada aos prestadores de serviços. Os prestadores de serviços podem responder com estimativas de tempo ou custo, dependendo da configuração. Para obter mais informações, consulte Criar um método de engajamento do marketplace.

O que Fazer Depois

Depois de receber uma resposta, revise as respostas para atribuir a tarefa a um prestador de serviço ou responda com outras perguntas. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo Marketplace.

Atribuir uma tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo Marketplace

Analise as respostas do prestador de serviço e atribua a tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo mercado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Certifique-se de que o plug-in do Serviço de campo marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo mercado.

A tarefa deve ser enviada por push para o mercado primeiro. Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação por push para o Serviço de campo mercado.

.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Revise as respostas e atribua a um prestador de serviço.
   - Selecione uma resposta para revisar os detalhes enviados pelo prestador de serviço.
   - Selecione **Fechar janela de resposta** para parar de solicitar do mercado e decidir sobre um prestador de serviço.
4. Selecione um prestador de serviço.
5. Selecione **Atribuir tarefa**.

Tradução automática

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

Editar várias tarefas no Espaço do expedidor

Selecione e abra ou agrupe várias tarefas com ações em massa em Espaço do expedidor.

Selecionar tudo

A caixa de seleção **Selecionar** tudo seleciona todas as tarefas no painel atual.

Nota:
Alterar o filtro desmarcará os cartões selecionados anteriormente.

A caixa de seleção tem três estados.

1. Nenhum selecionado. Nenhuma tarefa selecionada no momento. Este é o estado padrão.
2. Todos selecionados. Todas as tarefas estão selecionadas. Este é o estado inicial ao alternar **Selecionar tudo**.
3. Indeterminado. Algumas tarefas estão selecionadas. Depois de alternar **Selecionar tudo**, desmarcar tarefas individuais colocará a caixa de seleção **Selecionar tudo** neste estado

Abertura em massa

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, a ação **Abrir em massa** é exibida. Selecionar **Abrir em Massa** abrirá todas as tarefas selecionadas como guias individuais em Espaço do expedidor.

Automático em massa- atribuição

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, a ação **de atribuição automática** é habilitada. Selecionar **Atribuição automática** programará dinamicamente todas as tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Programação dinâmica.

Pacote

Quando duas ou mais tarefas são selecionadas, a ação **Agrupar** é exibida. Selecionar **Agrupar** agrupará as tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Empacotamento de tarefas de ordem de serviço

Nota:
Se o plug-in de programação dinâmica (com.snc.dynamic_scheduling) e o plug-in de agrupamento de tarefas de serviço de campo (com.snc.fsm_task_bundle) estiverem habilitados, as ações **de atribuição automática** e **abertura em massa** serão consolidadas em um menu suspenso.

.

Atualizar várias tarefas de ordem de serviço simultaneamente

Economize tempo e atualize várias tarefas de ordem de serviço de uma só vez no calendário em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione**Espaço do expedidor**.

Tradução automática

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

3. No calendário em Espaço do expedidor, pressione Shift ou Command no teclado enquanto seleciona várias tarefas.

Nota:
As tarefas devem estar no estado atribuído ou programado para serem selecionadas.

4. Selecione o ícone Ações de) no painel lateral contextual.
5. Selecione a ação a ser executada nas tarefas:
   - Abrir registro
   - Cancelar atribuição de tudo
   - Bloquear tudo
   - Desbloquear tudo
   - Desmarcar tudo

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar a hora, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.

Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes

Atribua uma tarefa de pedido de trabalho a um agente de serviço de campo de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Se o tempo necessário para concluir a tarefa precisar de várias entradas de programação ou dias, selecione a opção **Atribuir entre as entradas de programação** no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Se a tarefa for atribuída a um agente no território que melhor corresponda à sua localização, você deverá habilitar as seguintes opções:

- O modelo de território [Serviço de campo, *Field_Service_Territories*. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
- Opção de**território** em Espaço do expedidor para exibir as informações do território no cartão de tarefa e no cartão de agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar configurações de Espaço do expedidor.

Se o método de atribuição de tarefa precisar respeitar as programações de turno otimizadas da força de trabalho, você deverá habilitar a configuração **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** para ativar o modelo de dados Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Nota:
Se a configuração **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** estiver habilitada, o calendário Espaço do expedidor exibirá as programações e os eventos criados na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas de ordem de serviço que estão pendentes para expedição manual ou automática no Espaço do expedidor.

- Para atribuir tarefas de ordem de serviço automaticamente, você deve habilitar o agendamento dinâmico. A capacidade de atribuição automática corresponde automaticamente a uma tarefa a um agente próximo que tenha as habilidades necessárias e uma programação que possa acomodar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor.
- Para atribuir tarefas de ordem de serviço manualmente, considere os seguintes aspectos:
  - O período de tempo necessário para concluir uma tarefa
  - A janela de tempo em que uma tarefa deve ser concluída
  - A programação e a disponibilidade de agentes com os conjuntos de habilidades necessários
  - A disponibilidade de agentes com os conjuntos de habilidades necessários, se configurados
  - A disponibilidade de peças necessárias
  - O impacto em outras tarefas
  - O mapa de rota da tarefa do agente

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.

   Nota:
   Você pode classificar, filtrar e corresponder às tarefas de pedido de trabalho com base nas datas do calendário antes de atribuir agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas de ordem de serviço e Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.

3. Atribua a tarefa de ordem de serviço aos agentes.

Resultado

A tarefa é atribuída a um agente. O seguinte acontece:

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do agente. A cor da tarefa de ordem de serviço aparece na cor definida para as tarefas atribuídas.
- O campo **Atribuído a** na tarefa de ordem de serviço contém o nome do agente.
- Se uma tarefa for atribuída a um agente, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de origem do agente. O valor atualizado é baseado na configuração da propriedade `Manual Assignment` usada para calcular o tempo de viagem e a distância estimados.

Pode haver problemas com a atribuição de tarefa, como o seguinte:

- Se a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local do agente, uma mensagem de aviso será exibida.
- Se o agente não aceitar em um período específico, a tarefa de pedido de trabalho será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes 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.

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

Como expedidor, você pode recomendar as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas na programação de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Certifique-se de que o plug-in Serviço de campo Recomendação de tarefa inteligente esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar recomendação de tarefa inteligente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Recomendação de tarefa inteligente identifica e recomenda as melhores tarefas disponíveis para os agentes com base na hora de início selecionada e na hora de término com base no seguinte.

- A recomendação de tarefa inteligente exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas na programação.
- Integra a programação do agente e os eventos da aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo se a configuração **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. No calendário, selecione uma data para exibir a programação de um agente para esse dia.
4. Selecione o espaço em branco que indica a lacuna no calendário do agente.
   A caixa de diálogo Tarefas recomendadas exibe no máximo as cinco melhores tarefas disponíveis para o agente. As tarefas são organizadas em ordem decrescente com base na pontuação de recomendação.
5. Na lista Tarefas recomendadas, selecione a tarefa que você deseja atribuir ao agente.
6. Clique **em Atribuir**.

Resultado
A tarefa recomendada é atribuída ao agente. O agente recebe uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída.

Registrar o tempo gasto em uma tarefa

Registre a duração da execução de uma tarefa usando a aplicação Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no calendário.
3. Clique **em Hora do registro**.
4. No campo **Usuário**, selecione um agente para o qual você deseja registrar o tempo.
5. Insira o tempo trabalhado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Dias	Número de dias trabalhados na tarefa.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.

6. **Opcional:** No campo Comentários, insira anotações adicionais sobre a tarefa.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O registro de horas é criado automaticamente para o usuário.

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor

Cancele uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor se ela não for mais necessária ou for uma duplicata de outra tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço que estão no estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** não podem ser canceladas.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique **em Cancelar tarefa**.
4. No campo **Anotações de trabalho**, insira um motivo de cancelamento.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de pedido de trabalho foi cancelada.

Suspender a ordem de serviço primária de uma tarefa

Suspender a ordem de serviço primária de uma tarefa para parar de exibir SLAs ativos para a tarefa, incluindo o tempo restante, o estado do SLA e quaisquer violações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique **em Suspender primário**.
4. No campo **Anotações de trabalho**, insira o motivo para suspender.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.
5. Clique **em Publicar anotações de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ordem de serviço primária da tarefa está suspensa.

Atribuir tarefa de ordem de serviço a um provedor de serviços terceirizado em Espaço do expedidor

Atribua tarefas de ordem de serviço diretamente aos provedores de serviços terceirizados (também chamados de empresas prestadoras de serviço) de um grupo de atribuição externo usando Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

- Ative o plug-in Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management).
- Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição. Para obter mais informações, consulte Adicionar grupos de atribuição externos ao grupo de expedição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Clique em uma tarefa no painel de tarefas e arraste-a para o slot do calendário de um provedor de serviço terceirizado nos grupos do Prestador de serviços.

   Example
   Acme Services
   A caixa de diálogo Confirmação de atribuição é exibida.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do provedor de serviços terceirizado.
- A tarefa é atribuída ao gerente do provedor de serviços terceirizado.
- A exibição de calendário do provedor de serviços terceirizado exibe as informações de utilização de capacidade em porcentagem e definição. Por exemplo, se a capacidade definida da empresa for de cinco tarefas e até o momento apenas duas tarefas forem atribuídas à empresa, os dados de utilização de capacidade exibirão que 40% da capacidade foi utilizada e que 2 de 5 tarefas foram atribuídas à empresa. Para obter mais informações sobre regras de reserva de capacidade, consulte Gestão de capacidade e reservas.
- Se as tarefas atribuídas ao provedor de serviços terceirizado forem maiores do que a capacidade definida, uma barra vertical vermelha será exibida no calendário, indicando alocação excessiva de tarefas.

Exibição de agentes e tarefas no mapa Espaço do expedidor

Você pode usar o mapa Espaço do expedidor para rastrear, gerenciar e analisar atribuições de agente e tarefas de pedido de trabalho em locais específicos. O mapa é encontrado no Painel do expedidor e Espaço do expedidor.

Você pode gerenciar tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e determinar quais agentes estão dentro do prazo ou atrasados. O mapa Espaço do expedidor usa dados de geolocalização para exibir tarefas e agentes em locais de campo. Quando você seleciona um marcador de mapa no mapa Espaço do expedidor, o registro dessa tarefa ou agente é exibido

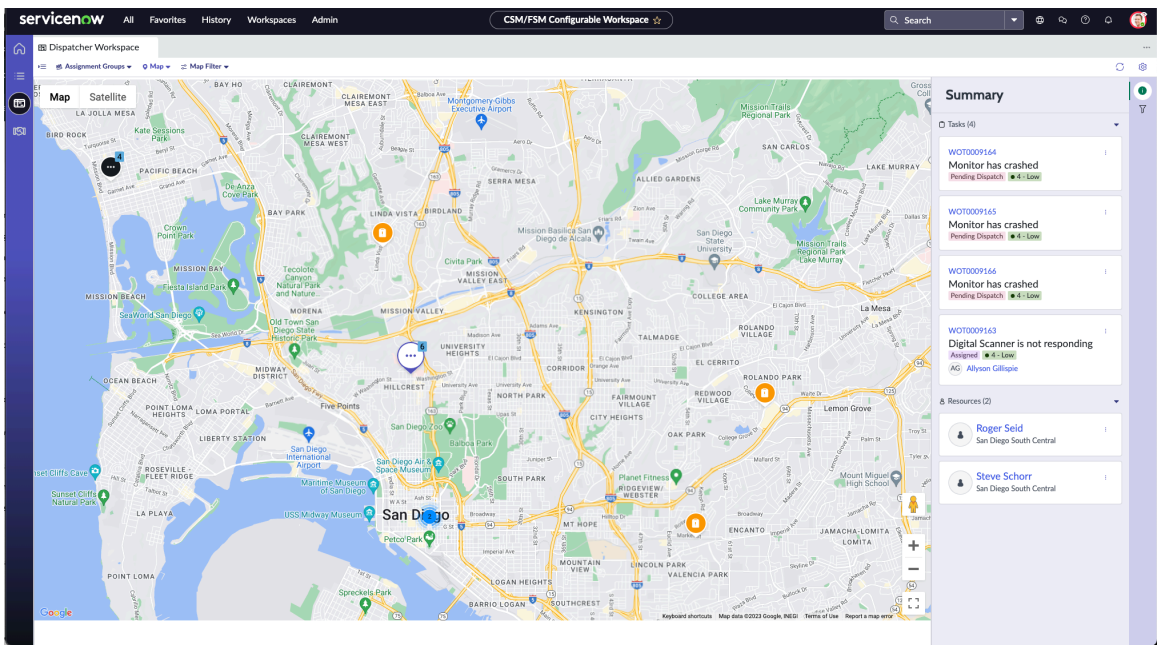
Tradução automática

© 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.

no painel lateral contextual. Os marcadores de mapa servem como pontos de acesso rápido.

- A exibição do mapa Espaço do expedidor é centralizada com base nos clusters de alfinetes do mapa. Os clusters de pinos de mapa agrupam os pinos de mapa próximos um do outro em um único cluster. Você pode ampliar, reduzir e exibir o mapa em tela cheia. Selecione o cluster de mapa para ampliar o mapa e mostrar os marcadores de mapa de tarefas de ordem de serviço e agentes.
- Os pinos de mapa no mapa Espaço do expedidor marcam o local das tarefas e dos agentes na área do expedidor. Os ícones servem como pontos de acesso aos registros correspondentes. Marcadores de tarefa exclusivos são exibidos com base no estado da tarefa de ordem de serviço.
- Pinos de mapa correspondentes a uma única tarefa ou agente são exibidos no painel lateral contextual com informações de programação.

Nota:
O mapa pode carregar no máximo 2.000 registros do painel de tarefas e do programador. Quando houver mais de 2.000 registros, o mapa exibirá uma mensagem para refinar a consulta e garantir que todos os registros sejam exibidos no mapa.



Tópicos relacionados

Executar uma tarefa do mapa do agente

Execute a otimização para seus grupos ou territórios de Espaço do expedidor

Reatribuir tarefas e maximizar a produtividade executando Otimização de programações sob demanda quando as condições de programação forem alteradas.

Antes de Iniciar

- Otimização de programações deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização de programações.
- A otimização intradiária deve ser configurada. Para obter mais informações, consulte Configurar otimização intradiária.

Tradução automática

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

Função necessária: schedule_optimization_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Otimização de programações pode ser configurado para executar o mecanismo de otimização em lotes durante a noite ou em intervalos selecionados ao longo do dia em resposta a tarefas canceladas e outros gatilhos. Este procedimento descreve como os expedidores podem executar a otimização sob demanda de Espaço do expedidor.

Para obter mais informações sobre como executar o mecanismo de otimização automaticamente, consulte Configuração do Otimização de programações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição>Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do **expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Resumo da otimização** no painel lateral contextual.
4. Selecione **Executar otimização**.

Limitar a exibição do mapa Espaço do expedidor a tarefas ou agentes

Reduza o número de pinos exibidos no mapa no espaço do expedidor exibindo tarefas ou agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do **expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Programação** (o nome de exibição padrão) e escolha a exibição principal na lista suspensa.
   - Mostre somente o mapa selecionando **Mapa**.
   - Mostre o mapa e a programação selecionando **Híbrido**.
   - Mostre a programação selecionando **Programação**.
4. Selecione **Filtro de mapa** e escolha se somente os agentes ou somente as tarefas serão exibidos no mapa de expedição.
   - Para exibir somente agentes, selecione **Agentes**.
   - Para exibir somente tarefas, selecione **Tarefas**.
5. **Opcional:** Exiba agentes e tarefas no mapa novamente selecionando o ícone).

Exibição do calendário de um agente

Você pode exibir a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas de um agente que estão atribuídos ou em andamento.

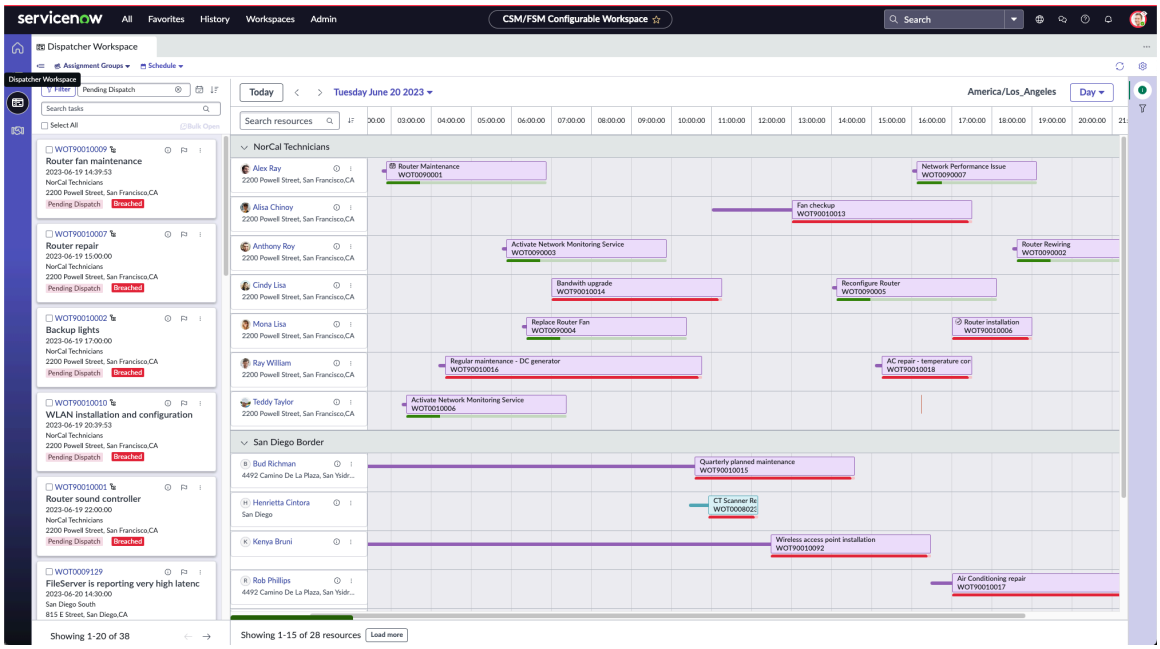
O calendário exibe informações do agente para um dia selecionado, dia de trabalho ou semana. Os agentes são exibidos com base na disponibilidade de associação na janela do calendário. Se a data estiver dentro do intervalo especificado, o agente será mostrado. As tarefas atribuídas a um agente aparecem nos slots do calendário do agente. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar uma das 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.

- Hora de início da viagem estimada que inclui a duração estimada do buffer de chegada no local
- Hora de início real da viagem
- Hora de início do trabalho programado
- Hora de início real do trabalho

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para as tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada. Além disso, **a duração estimada do buffer de chegada no local** é considerada somente quando a propriedade Habilitar/desabilitar o check-in de chegada no local para agentes está habilitada e foi adicionada ao cartão de tarefa. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.



Como expedidor, você pode fazer o seguinte:

- Defina padrões para os filtros de recursos marcando a **exibição Salvar como padrão** e selecionando **Aplicar**. Isso substitui as seleções existentes e retém as novas seleções de recursos, mesmo após o término de uma sessão.

  Nota:
  As seleções serão retidas somente se você as salvar como a exibição padrão. As seleções não salvas são apagadas após o término da sessão.

- Exiba os últimos padrões salvos selecionando o **padrão Restaurar**. Esta opção ficará visível somente se as novas seleções forem diferentes das seleções padrão.
- Use o ícone de filtro de território para atribuir tarefas a agentes com base em suas habilidades, disponibilidade e localização geográfica.
- Use o número da tarefa para exibir o SLA da tarefa no painel de tarefas ou no calendário. A tarefa aparece no slot de 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.

Mostrar e otimizar a rota da tarefa do agente no Espaço do expedidor

Exiba registros de agente, programações de agente e exiba ou otimize a rota de tarefa programada de um agente para esse dia. Você pode ajudá-los a gerenciar suas programações e tarefas com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar a propriedade do sistema sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled para exibir o ícone Rota no espaço do expedidor.

Você deve selecionar a propriedade do sistema work.management.optimization.conflict_handling para evitar conflitos devido a tarefas de estouro ao otimizar a rota. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_dispatcher e wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Espaço do expedidor, você pode exibir as rotas de todas as tarefas de um ou vários agentes para esse dia usando o recurso de rota.

Você também pode otimizar a rota da tarefa para que um agente reordene as tarefas da forma mais eficiente possível. O recurso de otimização de rota considera os seguintes atributos ao reordenar as tarefas do agente para o dia:

- Respeita a folga pessoal do agente e redireciona as tarefas antes ou depois da pausa.
- Não reordena as tarefas de ordem de serviço que estão programadas para bloqueio.
- Controla a programação de tarefas de estouro para evitar conflitos selecionando qualquer um dos métodos comportamentais, como interromper a otimização de rota, cancelar a atribuição de tarefas de estouro ou ajustar a tarefa de estouro atribuindo-a no final da programação do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. **Opcional:** Pesquise um agente de serviço de campo cuja rota você deseja exibir.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido** na lista suspensa **Programação**.
5. Clique com o botão direito do mouse em um PIN de agente e siga um destes procedimentos:
   - **Mostrar/ocultar rota**: mostra a rota se ela estiver oculta e oculta se ela for mostrada.
   - **Otimizar rota**: abre a janela de otimização de rota. Na caixa de diálogo Otimizar rota, selecione **Otimizar**.

   Se você escolher **Otimizar rota**, acontecerá o seguinte:

   As tarefas são reorganizadas com base na sequência de rotas.

   A caixa de diálogo Otimizar rota exibe os detalhes comparados das rotas novas e antigas, como visualização de mapa, tempo de viagem, distância de carro e número de tarefas. A nova rota é exibida em azul, enquanto e a rota antiga está esmaecida.

Tradução automática

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

As tarefas de estouro são gerenciadas com base no comportamento de otimização de rota selecionado.

6. **Opcional:** Para limpar a rota do agente do mapa, selecione **Ocultar todas as rotas** na exibição do mapa.

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Use o Espaço do expedidor para criar, modificar e habilitar equipes e atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Como expedidor, você pode usar Espaço do expedidor para executar as seguintes atividades:

- Criar ou modificar equipes
- Atribuir membros à equipe
- Filtrar e exibir tarefas no painel de tarefas que precisam de uma equipe
- Classifique as equipes com base na distância e nas habilidades das tarefas que precisam de uma equipe.

Nota:
O recurso de arrastar e soltar não está habilitado para as tarefas que exigem uma equipe.

Criar equipes

Como expedidor, você pode criar equipes em Espaço do expedidor para as quais pode atribuir tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Expedição** > **Minhas equipes**
4. Clique em **Nova**.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Início efetivo	Data de início a partir do momento em que a equipe e os membros associados, como o líder e outros membros da equipe, estão ativos.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe e os membros associados, como o líder e outros membros da equipe, estiverem ativos.
Programação	Horas de trabalho da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir a uma tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
A equipe é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Designados da tarefa.

Criar equipes ad hoc no Espaço do expedidor

Crie equipes ad hoc para uma tarefa se não houver equipes disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas para concluir o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe está disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- **O grupo de expedição** está selecionado.
- A opção **Precisa de equipe** está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema o redirecionará para a equipe existente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja criar uma equipe.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
4. Clique **em Criar equipe**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc é criada. Por exemplo, WOT9001007 Equipe.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, "Equipe para trabalhar em WOT9001007".
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Campo somente leitura. O valor deste campo é referência da tabela de associação da equipe.
Iniciado de	O número da tarefa da ordem de serviço para a qual você está criando uma equipe. Este campo é preenchido automaticamente com o número da tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc é criada. Por exemplo, WOT9001007.
Programação	Campo somente leitura. Horas de trabalho da equipe. O valor deste campo é a referência dos campos Programar início da viagem e Término estimado na tarefa de ordem de serviço.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de deslocamento	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

6. Clique em **Salvar**.

Resultado

Uma equipe específica de tarefa ad hoc é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Designados da tarefa.

Criar equipes rápidas no Espaço do expedidor

Crie equipes planejadas ou ad hoc com mais rapidez e eficiência usando uma única interface em Espaço do expedidor. Isso ajuda os expedidores a exibir a programação e a disponibilidade do agente ao criar equipes e adicionar membros da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma equipe, você pode exibir simultaneamente a disponibilidade de agentes e equipes sem perder o contexto de um calendário em Espaço do expedidor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Crie uma equipe regular ou uma equipe ad hoc (específica da tarefa).
   - Para criar uma equipe, selecione o ícone de ) no painel direito de Espaço do expedidor.
   - Para criar uma equipe ad hoc (específica da tarefa) para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado de expedição pendente, selecione o ícone Mais ações (ícone ) no cartão de tarefa e selecione**Criar equipe**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar equipe

Campo	Descrição
Detalhes	
Iniciado de	Número da tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe está sendo criada. Este campo será definido automaticamente como o número da tarefa da ordem de serviço se você estiver criando uma equipe específica da tarefa.
Nome	Nome da equipe. Este campo é definido automaticamente como o número da tarefa de ordem de serviço que é exibido no campo **Iniciado de**. Por exemplo, WOT9001007 Equipe. **Nota:** Você deve inserir um nome para criar uma equipe planejada.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	O número de agentes necessários na equipe.
Local	A localização da equipe é baseada no grupo de atribuição selecionado na tarefa de pedido de trabalho.
Início efetivo	Data de início a partir de quando a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.

5. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

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

A equipe foi criada.

6. Adicione membros da equipe.
   a. Na seção Membros do painel da equipe, clique no campo **Membros**.
   b. Selecione os nomes dos membros a serem adicionados à equipe na lista.
7. **Opcional:** Adicionar equipamento à equipe.
   a. No painel Equipamento da listagem da equipe, clique no campo **Equipamento**.
   b. Selecione os itens de equipamento a serem atribuídos à equipe.
8. Selecione **Atualizar**.

Exibição de equipes no calendário Espaço do expedidor

Você pode exibir a programação, a disponibilidade e as tarefas da equipe que são atribuídas à equipe ou ao trabalho em andamento.

Em Espaço do expedidor, o calendário exibe informações da equipe para um dia selecionado, dia de trabalho ou semana. As tarefas atribuídas a uma equipe aparecem nos slots de calendário da equipe. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar as seguintes informações:

- Hora de início da viagem estimada
- Hora de início real da viagem

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada.

Pesquisar equipes em Espaço do expedidor

Pesquise equipes com atributos específicos em Espaço do expedidor para que você possa fazer as atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Digite o termo de pesquisa no campo **Pesquisar recursos** e clique no ícone).

Resultado
Uma lista de equipes aparece com base nos critérios de filtro. Se as equipes não estiverem disponíveis para o período selecionado, será exibida uma mensagem.

Atualizar requisitos de equipe para a tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode adicionar ou atualizar o número de agentes necessários para executar um tipo específico de trabalho para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a caixa de seleção **Precisa de equipe** esteja marcada na tarefa de ordem de serviço.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tamanho mínimo padrão da equipe é dois para tarefas de pedido de trabalho criadas usando o modelo de pedido de trabalho com a opção **Precisa de equipe** definida como verdadeiro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no ícone **Lista** (ícone).
3. No painel Listas, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
4. Abra uma tarefa de pedido de trabalho na lista que está no estado Rascunho ou Expedição pendente.
5. Na lista relacionada Requisito de equipe, insira o número de agentes necessários nos campos Tamanho **mínimo da equipe e Tamanhorecomendado da equipe**.

   Nota:

   - O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
   - O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

6. Clique em **Salvar**.

Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor

Pesquise tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe no painel de tarefas Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base no filtro Tarefas da equipe configurado pelo administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, selecione **Tarefas** da equipe na lista.

Resultado

Todas as tarefas que exigem uma equipe e estão no estado Expedição Pendente são exibidas no painel de tarefas.

Identificar equipes e agentes para tarefas de equipe em Espaço do expedidor

Identifique a equipe e os agentes mais qualificados com base nas habilidades e na distância da equipe para atribuí-los a tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As equipes são classificadas em ordem alfabética por padrão. Os agentes são recomendados com base nos critérios de seleção definidos no filtro *`Agents for crew tasks`*. Para obter mais informações, consulte

Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e selecione tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe no painel de tarefas.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
   O painel do agente exibe a lista de equipes classificadas com base nos critérios de classificação padrão.
4. **Opcional:** Se o agendamento dinâmico estiver habilitado, exiba equipes e agentes recomendados com base nas habilidades necessárias, no local e na disponibilidade do agente selecionando **Regras de atribuição automática** na lista Classificar recursos.
   O painel do agente exibe a lista de equipes e agentes recomendados classificados com base nos critérios de recomendação definidos.

   Nota:

   (Optional) O painel do agente exibirá uma equipe específica da tarefa na parte superior da lista se uma tiver sido criada para a tarefa de ordem de serviço selecionada. Para obter mais informações, consulte Criar equipes específicas de tarefa ad hoc

5. Classifique a lista da equipe com base na distância ou nas habilidades.
   - Para classificar as equipes com base na distância da equipe da tarefa, clique em **Distância**.
   - Para classificar equipes com base nas habilidades mencionadas na tarefa, clique em **Habilidades**.

Resultado

As equipes e os agentes são classificados com base no critério de filtro selecionado.

Exibir tarefas da equipe em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode exibir as tarefas que exigem equipe e são atribuídas a uma equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique**em Espaço do expedidor**.
3. Selecione uma data no calendário para exibir a tarefa de equipe atribuída aos agentes que estão disponíveis no dia selecionado.
4. Clique em **OK**.

Tradução automática

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

A tarefa é exibida no calendário ao lado dos membros da equipe e designados adicionais incluídos para a tarefa da equipe. A tarefa de ordem de serviço atribuída exibe o avatar da equipe.

5. No painel Agente, pesquise a equipe à qual a tarefa de equipe está atribuída.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado da equipe.
- O campo Equipe atribuída na tarefa de ordem de serviço contém o nome da equipe. Se o líder da equipe não aceitar em um período específico, a tarefa de pedido de trabalho será rejeitada. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.
- Se uma tarefa for atribuída a uma equipe, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de início da equipe ou no local de início anterior. O valor atualizado é baseado na configuração da propriedade Atribuição manual usada para calcular o tempo de viagem e a distância estimados.
- Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local da equipe.

Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Atribua equipes a uma tarefa de ordem de serviço que requer uma equipe de agentes em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deve ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo uma tarefa automaticamente, a programação padrão será usada.

Se você quiser atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes nos territórios que melhor correspondam ao local, habilite as seguintes opções:

- O modelo de território [Serviço de campo, *Field_Service_Territories*. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.
- A opção **Território** em Espaço do expedidor deve ser habilitada para exibir as informações do território no cartão de tarefa e no cartão do agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar configurações de Espaço do expedidor.

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas que estão no estado Expedição Pendente. Ao atribuir e expedir tarefas de ordem de serviço para equipes, considere os seguintes aspectos:

- Fatores de conclusão da tarefa: tempo necessário para a conclusão da tarefa e prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Considerações de atribuição da equipe: a atribuição da equipe é baseada em sua programação e disponibilidade, garantindo que eles tenham os conjuntos de habilidades e as peças necessárias, com a disponibilidade alinhada aos conjuntos de habilidades configurados. O período de tempo necessário para concluir uma tarefa
- Habilidades do agente: alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos da tarefa: corresponde às capacidades da equipe com as demandas 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.

Se o plug-in Planejamento de território estiver ativo e o Modelo de território estiver habilitado, os fatores adicionais incluem:

- Alinhamento do território: garante que a equipe esteja localizada dentro do território da tarefa.
- Associação de território: a qualificação do agente para atribuição de tarefa é determinada por sua associação no território associado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: o expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que as datas de vigência estejam alinhadas com as datas de início e término da janela de tarefas. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Atribuição dinâmica: o Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente às equipes com base em fatores como alinhamento do território, disponibilidade da equipe, habilidades do agente e requisitos da tarefa. Se houver uma equipe adequada, a tarefa será atribuída a ela; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída a uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada de Associação da equipe do território.

Ao programar tarefas para vários dias:

- Exiba a programação da equipe para um período selecionado no calendário, como dia, dia de trabalho, semana, duas semanas ou quatro semanas. O calendário também exibe a janela de tarefa atribuída estendida em vários dias ou semanas.
- Exiba as equipes recomendadas para a tarefa usando a opção **Regras de atribuição automática**. Para obter mais informações, consulte Pesquisar agentes de serviço de campo apropriados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Pesquise e abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja atribuir.
   Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
4. Marque a caixa de seleção **Precisa de equipe** se ainda não estiver marcada.
5. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias, marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas** de programação se ela ainda não estiver marcada.
6. Atribua a tarefa da equipe.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

A tarefa é atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída. A lista relacionada Designados da tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço. A lista exibe os nomes dos membros da equipe, que incluem o líder da equipe e os agentes da equipe.

Tradução automática

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

Atribuir um agente ad hoc à equipe em uma tarefa de ordem de serviço

Adicione membros ad hoc a uma tarefa de ordem de serviço que requer uma equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar agentes ad hoc para trabalhar em uma tarefa de equipe. Esses agentes se juntam aos membros da equipe para trabalhar na tarefa, mas não fazem parte da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique**em Espaço do expedidor**.
3. Abra a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir agentes ad hoc.
4. Na lista relacionada Designados, clique em **Adicionar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo designado para a tarefa

Campo	Descrição
Designado	Nome do agente que você deseja adicionar.
Função	Função atribuída ao recurso recém-adicionado. Por exemplo, membro ou líder.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Um agente ad hoc é adicionado à tarefa de equipe.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe em Espaço do expedidor

Adicione agentes à equipe Serviço de campo conforme necessário em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar membros da equipe na execução para tarefas de equipe subdimensionadas, como o agente está indisponível por um longo tempo ou os membros disponíveis são menos do que o requisito de equipe mencionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. No painel de tarefas, selecione **Tarefas de equipe subdimensionadas** na lista.
4. **Opcional:** Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir o agente.
5. **Opcional:** Pesquise um agente de serviço de campo que você deseja adicionar à equipe.

Tradução automática

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

(Optional) Para obter mais informações, consulte Identificar equipes e agentes para tarefas de equipe em Espaço do expedidor.

6. No cartão do agente, clique no ícone Mais ações (ícone ⋮) e selecione **Adicionar à equipe**.
7. No formulário, preencha os campos.

Adicionar à equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente preenchido automaticamente.
Equipe	Nome da equipe Serviço de campo à qual você deseja adicionar um membro da equipe.
Vigente a partir de	Data de início a partir da qual o membro está disponível para trabalhar na tarefa.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa.

8. Clique em **Salvar**.
9. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 6 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor

Adicione ou atualize os requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço que requer equipe, como o número de agentes com habilidades específicas ou tipos de equipamento necessários para trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

- Você deve selecionar as opções **Precisa de equipe** e **Requisitos de recurso** na tarefa de ordem de serviço.

  Nota:
  A opção Requisitos de recurso é exibida somente quando a opção **Precisa de equipe** está selecionada.

- Você deve ativar o plug-in de Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) para adicionar qualquer requisito relacionado ao equipamento.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Abra uma tarefa de pedido de trabalho que esteja no estado Rascunho ou Expedição pendente para o qual você deseja configurar o requisito de recurso.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.

4. Selecione a opção **Requisito de recurso,** se ainda não estiver selecionada, e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Requisitos de recurso, selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento. **Nota:** A opção de equipamento estará disponível somente se o plug-in de Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número real de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação.
Nível de habilidade	Defina um nível para a habilidade selecionada.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.
Obrigatório	Opção para identificar se as habilidades são obrigatórias para concluir uma tarefa.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O requisito de recurso é adicionado à tarefa de ordem de serviço que requer equipe.

Atribua os recursos necessários às equipes específicas da tarefa

Adicione rapidamente recursos a equipes específicas de tarefa se você se esqueceu de adicionar um agente ou equipamento ao criar a equipe.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os requisitos de recursos estejam configurados para a tarefa de ordem de serviço antes de atribuir recursos à equipe específica da tarefa. Para obter mais informações, consulte Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

A lista de equipamentos estará disponível somente se o plug-in de programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Na Programação, selecione o ícone Detalhes para ( ) na equipe específica da tarefa para a qual você deseja atribuir recursos.
4. Selecione o ícone Ações de de estouro) no painel lateral contextual.
5. Selecione **Editar equipe**.
6. Selecione a lista **Membros** e adicione os agentes necessários.
7. Selecione a lista de **equipamentos** e adicione o equipamento necessário.
8. Selecione **Atualizar**.

Gerenciamento de filtros ad hoc

Crie filtros ad hoc em Espaço do expedidor para filtrar tarefas de ordem de serviço com critérios personalizados.

Você pode criar filtros ad hoc para serem temporários e exclusivos de uma sessão de trabalho ou salvos para uso futuro.

Existem dois tipos de filtros.

Tipos de Filtro

Tipos	Descrição
Filtro temporário	• Não persistente, existe somente durante a sessão atual. • Somente um filtro temporário pode estar em uso por vez. Criar um novo filtro temporário substitui o filtro atual.
Filtros Salvos	• Persistente. • Vários filtros podem ser salvos para uso futuro.

Criar um filtro ad hoc

Crie filtros ad hoc diretamente de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no **Espaço do expedidor**.

Tradução automática

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

3. Na lista suspensa do campo de pesquisa de filtro, clique em **Criar novo filtro**.
4. Configure as condições do filtro.
5. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro**.
   a. Insira um **Nome de filtro**.
   b. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não tiver sido salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário**.
- Se o filtro foi salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Criar um filtro ad hoc a partir de um filtro existente

Crie filtros ad hoc a partir de filtros existentes de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique no **Espaço do expedidor**.
3. Selecione um filtro no menu suspenso do campo de pesquisa de filtro.
4. Clique **em Filtrar**.
5. Configure as condições do filtro.
6. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro**.
   a. Insira um **Nome de filtro**.
   b. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não tiver sido salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário**.
- Se o filtro foi salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Atualizar um filtro ad hoc salvo

Atualizar filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Selecione e edite os campos desejados.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

O filtro salvo é atualizado de acordo com os novos parâmetros.

Excluir um filtro ad hoc salvo

Exclua filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Clique no ícone **Mais ações** ( ).
6. Clique em **Excluir**.
7. Clique em **OK**.

Resultado

O filtro é removido dos filtros salvos.

Exportar filtros ad hoc salvos

Exporte filtros ad hoc salvos no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Lista**.
3. Em **Listas**, navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Clique em **Exportar**.
5. Selecione um **Tipo de arquivo**.
6. Selecione um **Tipo de entrega**.

Tradução automática

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

- Selecione **Baixar** para baixar localmente.
- Selecione E- **mail**e insira um e-mail para enviar.

7. Clique em **Exportar**.

Resultado
Os filtros salvos são formatados e exportados para o tipo de entrega desejado.

Exibir informações do agente

Exiba detalhes sobre um agente em um local específico selecionando o ícone do agente no mapa Espaço do expedidor.

O painel lateral contextual mostra o perfil do agente que exibe a agenda do agente e estes detalhes adicionais:

- **Nome**: o nome do agente.
- **Grupo de atribuição : o grupo**de atribuição ao qual este agente pertence.
- **Status da programação**: os valores possíveis são **No horário**, **Atrasado**e **Adiantado**.
- **Status do turno**: se o agente estiver **no turno** ou **fora do turno**.
- **Programação**: a programação do agente.
- **Telefone celular**: número de contato do agente.
- E-**mail**: endereço de e-mail do agente.
- **Habilidades**: todas as habilidades atribuídas ao agente.

Você também pode exibir todas as tarefas do agente nesse dia na lista **Tarefas**. Para exibir a rota da tarefa do agente para o dia, selecione **Mostrar rota** e, para otimizar a rota, selecione **Otimizar rota**. Os ícones são rotulados em ordem alfabética com base na hora de início da tarefa na rota do agente. Para obter mais informações sobre como otimizar a rota de tarefa de um agente, consulte Otimização de rota.

Mostrar que um agente está ocupado com um evento que não seja de ordem de serviço

Bloqueie o tempo nos calendários do agente para eventos que não estejam relacionados a pedidos de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores podem usar eventos pessoais que não sejam de ordem de serviço para mostrar que um agente está ocupado. Por exemplo, se um agente estiver em treinamento o dia todo, você poderá usar um evento pessoal para mostrar que um agente está ocupado no calendário em Espaço do expedidor.

Para obter informações sobre como editar ou excluir eventos pessoais, consulte Editar ou excluir um evento que não seja de ordem de serviço.

Nota:
Você não pode criar eventos pessoais recorrentes.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o ícone Gestão de **eventos Gestão de eventos** 
4. No formulário, preencha os campos.

Novos campos de evento

Usuário	O usuário ao qual o evento se aplica. Você pode adicionar mais de um usuário ao evento.
Título do evento	O título do evento mostrado no calendário em Espaço do expedidor.
Tipo	O tipo de evento que você está criando.
Mostrar como	O status exibido para o agente ou agentes durante o evento.
Início	A hora de início do evento
Fim	A hora de término do evento.
Evento de dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.

5. Selecione **Salvar**.

Editar ou excluir um evento que não seja de ordem de serviço

Os expedidores podem alterar ou excluir um evento pessoal que não seja de ordem de serviço se os detalhes de um evento forem alterados após sua criação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Edite ou exclua o evento.

Determinar como tarefas sobrepostas serão atribuídas

Se você configurou mais de uma maneira de atribuir tarefas, escolha qual opção de atribuição de tarefa usar ao atribuir tarefas que se sobrepõem.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter pelo menos dois dos três tipos de atribuição de tarefa a seguir habilitados para determinar o método correto a 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.

- Ajustar automaticamente tarefas sobrepostas - Para obter mais informações, consulte Habilitar configurações de Espaço do expedidor
- Reserva dupla - Para obter mais informações, consulte Como configurar o agendamento dinâmico no Espaço do expedidor
- Atribuição automática - Para obter mais informações, consulte Como configurar a programação de atribuição automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Arraste uma tarefa do painel de tarefas para um local no calendário que já tenha uma tarefa atribuída.
4. Selecione a opção para determinar como você deseja atribuir as tarefas.
5. **Opcional:** Selecione **Padrão para esta opção quando houver uma tarefa sobreposta. Para mudar esta opção, vá para configurações** para tornar sua decisão persistente.
6. Selecione **Aplicar**.

Usando o Sidebar para se comunicar em Espaço do expedidor

Os expedidores podem usar Espaço do expedidor para enviar mensagens de forma rápida e eficiente para Serviço de campo agentes por meio do aplicativo para celular Microsoft Teams.

Quando você envia mensagens para agentes Serviço de campo com Sidebar em Espaço do expedidor, os agentes recebem e podem responder à mensagem na aplicação Microsoft Teams.

A comunicação de Espaço do expedidor é possível configurando o Sidebar. Para obter mais informações, consulte Configurando a comunicação de Espaço do expedidor.

Você pode usar o Sidebar para enviar mensagens aos agentes somente no contexto de uma tarefa de pedido de trabalho. Cada mensagem é adicionada às anotações de trabalho na tarefa de ordem de serviço.

Exemplo de mensagens

Como exemplo da eficácia das mensagens de Espaço do expedidor, digamos que um expedidor em um provedor de telecomunicações receba uma ordem de serviço para corrigir um cabo de fibra ótica que foi danificado durante a construção. Depois de enviar três agentes para executar o pedido de trabalho, chega uma notificação de que o cabo de fibra ótica foi danificado em dois locais. Em vez de cancelar a tarefa de ordem de serviço e reatribuí-la, o expedidor usa o Sidebar para enviar uma mensagem de Espaço do expedidor para os agentes e atualiza a tarefa de ordem de serviço com as informações adicionais.

Os agentes recebem a mensagem na aplicação Microsoft Teams e respondem em minutos que receberam a mensagem e vão corrigir o cabo em ambos os locais danificados.

Enviar mensagens aos agentes de Espaço do expedidor economizou o tempo do expedidor porque não era necessário abrir uma tarefa de pedido de trabalho separada para o segundo reparo. Também economizou o tempo dos agentes porque eles não precisaram ser expedidos novamente para corrigir o segundo local danificado. Mais importante ainda, o cliente se beneficiou de um serviço mais rápido e dos agentes que precisaram visitar apenas uma vez, graças à comunicação 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.

Além disso, como todas as mensagens foram enviadas de Espaço do expedidor, um registro nas anotações de trabalho da tarefa de ordem de serviço pode ser referenciado posteriormente.

Se você não vir o Sidebar em Espaço do expedidor, entre em contato com o administrador.

Gerenciamento de requisitos de peças no Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode criar, obter requisitos de peça e solicitações de Espaço do expedidor.

Você pode criar requisitos de peça e peças de origem para as tarefas de ordem de serviço qualificadas de Espaço do expedidor. Se uma ordem de serviço for criada a partir de um modelo de ordemde serviço, os requisitos de peça serão adicionados automaticamente à tarefa de ordem de serviço.

Habilitar a opção Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho permite criar ou editar tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça, mesmo quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estão no estado de rascunho.

Criar um requisito de peça no Espaço do expedidor

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou calendário que esteja no estado Aguardando qualificação, Qualificado, Atribuído ou Trabalho em andamento.

   Nota:
   Habilitar a configuração `Apply Work Order template in draft status` permite criar requisitos de peça para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado Rascunho.

3. Na lista relacionada **Requisitos de peça**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

Formulário de requisitos de peça

Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição do modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte .
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.

Tradução automática

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

Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito da peça. Este campo se torna somente leitura quando o número total de peças necessárias tiver sido obtido.
Quantidade reservada	Quantidade total que já foi fornecida.
Originados	Indicador que indica se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador que indica se as linhas da ordem de transferência neste requisito de peça foram entregues ou não.
Descrição resumida	Conteúdo do campo Descrição resumida da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito da peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de um, a descrição resumida será do modelo do modelo. Este campo não está visível por padrão.
Obrigatório	Opção para indicar se a peça é obrigatória para executar a tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem aparecerá na parte superior do formulário nomeando a peça.

Resultado

O requisito da peça foi criado com sucesso. O número do registro de requisito de peça começa com um prefixo SOPR e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Service Order Management.

Peças de origem em Espaço do expedidor

Obtenha peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para concluir a tarefa de ordem de serviço imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Certifique-se de que a peça que você está fornecendo não seja solicitada antes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fornecimento de peças é um processo de reserva e obtenção de peças descritas em um registro de requisito de peça. Você pode obter as peças necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Clique na tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja obter as peças no painel de tarefas.
4. Clique na guia **Requisitos de peça** para exibir uma lista de peças necessárias para a tarefa.
5. Selecione a peça que você deseja fornecer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Peça de origem será habilitada somente se você selecionar uma peça que não tenha sido originada anteriormente ou marcada como falsa conforme solicitado.

6. Clique **em Peça de origem**.
7. No formulário, preencha a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

Formulário Peça de origem

Opção	Descrição
Para o depósito	Local do depósito para onde o item será enviado. Este campo é preenchido automaticamente com um local de depósito pessoal padrão do agente.
Critérios de seleção do depósito	Escolha um depósito de onde você deseja obter a peça. Por exemplo, depósitos preferenciais, todos os depósitos e depósitos de grupo de atribuição.
Pesquisar raio	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).

Os locais do depósito aparecem no formulário Peça de origem e como cartões na tela do mapa.

Nota:
Somente os depósitos que têm a peça especificada são incluídos na lista.

8. **Opcional:** Se não houver depósitos disponíveis que correspondam aos critérios de pesquisa selecionados, você poderá alterar os critérios de fornecimento ou clicar em **Fazer uma solicitação de peça** para obter a peça de grupos de atribuição ou outros depósitos.
   - Uma solicitação de peça (Solicitação) é criada para o requisito de peça especificado com o estado **Aprovação pendente** e a linha de solicitação de peça com o estado **Solicitado**.
   - Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel.
9. Selecione um depósito na lista de depósitos disponíveis.
10. Insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa no campo**Quantidade de reserva**.
11. Clique em **Enviar**.

Resultado
A ordem de transferência e a linha da ordem de transferência são criadas para a peça originada.

O que Fazer Depois
Concluir as ordens de transferência: se o agente obter peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de ordem de transferência será criada automaticamente. Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Tradução automática

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

Você pode usar o mapa de expedição para exibir informações relacionadas ao agente e à tarefa da ordem de serviço, otimizar a rota, atribuir tarefas e exibir o histórico de localização do agente.

Local do agente

A localização do agente é determinada pelas coordenadas geográficas retornadas do dispositivo móvel do agente.

Posição inicial do agente

Se a geolocalização não estiver habilitada, a posição inicial será padronizada para o escritório em casa do agente. A aplicação Field Service Management usa estes critérios para localizar agentes de trabalho no início do dia:

- Se o agente for roteado para uma data futura, o sistema calculará a rota do escritório em casa.
- Se os dados de geolocalização atuais do agente estiverem disponíveis no início do dia, o sistema usará essas coordenadas geográficas em vez do escritório residencial como ponto de partida para o roteamento do agente.
- Se os dados de geolocalização atuais do agente não estiverem disponíveis para um agente no início do dia ou se o rastreamento de geolocalização estiver desabilitado, o sistema usará o escritório residencial como ponto de partida.
- Se o agente tiver uma tarefa que ainda esteja **em andamento** no início do dia atual, o sistema iniciará a rota do agente para esse dia no local da tarefa não concluída. A hora de início é definida como a hora da conclusão programada da tarefa não concluída ou a hora atual, o que ocorrer depois.

Para habilitar o acompanhamento de geolocalização:

Na exibição padrão do formulário Usuário, marque a caixa de seleção **Geolocalização rastreada** para habilitar o rastreamento da localização do agente.

Nota:
O sistema pode atualizar coordenadas geográficas somente para usuários que tenham serviços de localização habilitados no navegador ou no dispositivo móvel. Mesmo os usuários que têm a caixa de seleção **Rastreado por geolocalização** podem ser solicitados pelo navegador ou dispositivo móvel a compartilhar ou omitir sua localização.

Quando o sistema ServiceNow rastreia um agente, ele atualiza as coordenadas geográficas sempre que o agente carrega um registro na tabela Tarefa [task] ou em uma tabela que estende a tarefa. Após a atualização inicial, o sistema continuará atualizando as coordenadas geográficas do agente em intervalos recorrentes se o agente não fechar ou recarregar o registro.

Os administradores podem definir a duração desse intervalo editando a propriedade do sistema *`Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)`*. O valor padrão do intervalo de atualização de geolocalização é de 300 segundos ou 5 minutos.

Para mudar o intervalo de atualização de geolocalização padrão, navegue até **Geolocalização** > **Administração** > **Propriedades da Geolocalização**.

Tradução automática

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

Trabalho do agente e status da programação

Exiba o status de trabalho e da programação de um agente conforme ele conclui suas tarefas.

Status do trabalho

Para avaliar o status de trabalho do agente, o sistema verifica a ação que o agente realiza ao atualizar uma tarefa e a interpreta como um status.

O status de trabalho de um agente pode ser um dos seguintes:

- Na rota
- No site

Por exemplo, quando o agente começa a viajar para uma tarefa, o sistema considera o status do agente como **Em rota**. Quando o agente começa a trabalhar em uma tarefa, o status do agente é atualizado para **No local**. Quando um agente fecha ou cancela uma tarefa, o status do agente é atualizado para **Nenhum** em preparação para a viagem para a próxima tarefa.

Você pode exibir o status de trabalho de um agente no painel lateral contextual que é aberto quando você clica no marcador do agente no mapa de expedição ou no registro de usuário de um agente. Para exibir o status de trabalho do agente no registro do usuário, navegue até **Administração de usuários** > **Usuários** e configure o formulário Usuário para mostrar o campo **Status do agente de trabalho**. Esta ação coloca o campo de status em todos os registros do usuário.

Status da programação

Quando você clica em um marcador de agente no mapa de expedição, o perfil do agente é exibido. Se um local mostrar mais de um agente, você poderá selecionar um agente para exibir seu perfil. Você pode exibir o status da programação do agente, que pode ser qualquer uma das seguintes:

- Adiantado na programação
- No prazo
- Atrasado na programação, menos de 30 minutos
- Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
- Atrasado na programação, mais de uma hora

Para exibir o status da agenda do agente nas listas e registros de usuários, navegue até **Administração de usuários** > **Usuários** e configure a lista Usuário e o formulário para mostrar o campo **Na programação**. Esta ação coloca o campo de status da programação em todos os registros do usuário.

Otimização de rota

A otimização de rotas de tarefa reordena as tarefas do agente para o dia da forma mais eficiente possível usando a geolocalização ou a estimativa linear.

Uma rota de tarefa de agente é otimizada quando um agente tem menos de 15 tarefas atribuídas para serem concluídas em um dia. A otimização de rota leva em consideração todas essas tarefas e o tempo de viagem do agente e, em seguida, reordena as tarefas para fornecer a rota ideal para executar essas tarefas. Se um agente tiver mais de 15

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a serem executadas em um dia, o sistema roteará automaticamente as tarefas com base no local mais próximo onde o agente deve executar a tarefa.

Nota:
Se um agente tiver mais de 200 tarefas atribuídas para serem concluídas em um dia, o roteamento automático falhará e o sistema exibirá uma mensagem descrevendo o erro.

Exiba a programação e os eventos do agente na aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo, no calendário Espaço do expedidor habilitando a configuração **Habilitar programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade**. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

O sistema leva em consideração as configurações das seguintes propriedades para avaliar o roteamento automático ou para otimizar a rota da tarefa para um agente:

- Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima viagem.
- Permitir que estradas com pedágios sejam usadas.
- Use a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo de viagem e a distância. Este valor é definido em **Otimização de rota** na configuração **Propriedade para calcular o tempo de viagem estimado e a distância**.

  Se você usar a API do Google Maps, que usa dados de rota do Google para estimativas de tempo e distância de viagem, deverá definir a chave de API do Google Maps ou o ID de cliente para usar a API do Google Maps para Empresas. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps . Se a estimativa linear for usada, o sistema usará estimativas internas de tempo e distância com base na latitude e na longitude.
- Hora de início padrão para todos os agentes de trabalho se nenhuma programação for especificada.
- Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho se nenhuma programação for especificada.
- Porcentagem a ser adicionada a todos os horários de viagem.
- Percentual a ser adicionado aos tempos de viagem na hora do rush.
- Período do horário de rush da manhã.
- Período do horário de rush da tarde.

Se os valores dessas propriedades forem definidos nas propriedades da aplicação Gestão de serviços de campo, esses valores serão usados. Caso contrário, serão usados os valores das propriedades definidas nas propriedades da aplicação Geolocalização . Se nenhum valor for definido em nenhuma dessas configurações de propriedade da aplicação, o valor padrão será usado.

O sistema também leva em consideração a programação do agente, o tempo de viagem do agente fora do horário de trabalhoe a folga do agente para otimizar as rotas da tarefa.

Se uma tarefa não puder ser otimizada porque o local da tarefa é impraticável, ausente, ou se a janela de tarefa não puder ser programada, o sistema exibirá uma mensagem com um motivo pelo qual a tarefa não pôde ser roteada. Em seguida, ele retorna a tarefa para o estado **Expedição pendente**.

Tradução automática

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

Execução automática da otimização de rota

Você pode definir um trabalho programado para otimizar as rotas de tarefa do agente para um determinado dia. O trabalho programado **Otimizar roteamento** de tarefa está inativo por padrão. Quando você define o campo **Ativo** para este trabalho programado como verdadeiro, o trabalho é executado todos os dias às 3h no horário do sistema. O trabalho programado considera as tarefas atribuídas ou aceitas pelos agentes na data atual e otimiza automaticamente as rotas para essas tarefas.

Tópicos relacionados

Programação dinâmica

Otimizar rota da tarefa do agente

Exiba tarefas de agente atribuídas e não atribuídas em um determinado dia e otimize a rota da tarefa desse dia.

Antes de Iniciar

Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia. Os expedidores de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros em seus grupos de atribuição. Os gerentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros nos grupos que gerenciam.

Para otimização de rota de pacotes de tarefas, os administradores devem alternar a propriedade **Habilitar otimização de rota para pacotes** (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*).

Função necessária: wm_agent, wm_dispatcher ou wm_manager

Procedimento

1. Navegue até a aplicação **Field Service**.
2. Execute uma das seguintes ações:

3. Clique **em Otimizar rota**.
   A rota ideal será desenhada em **Meu mapa**. Os marcadores de mapa no **Mapa do gerenciador** serão rotulados com os números correspondentes ao longo da rota, mas a rota não será desenhada.

Atribuir uma única tarefa

Em alguns casos, pode ser necessário expedir uma tarefa urgente ou reatribuir uma a um agente alternativo se o agente atribuído estiver atrasado ou não puder executar a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente usuários com a função wm_dispatcher ou wm_initiator_qualifier_dispatcher podem exibir suas tarefas no mapa de expedição diretamente de um registro de tarefa e ver os agentes disponíveis próximos que têm as habilidades para executar a tarefa. Uma tarefa não pode ser exibida no mapa de expedição sem um local que tenha latitude e longitude definidas. Uma tarefa atribuída dessa maneira pode ser aceita ou rejeitada pelo agente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra a tarefa que você deseja expedir ou reatribuir.
3. Clique **em Exibir tarefa no mapa**.

   A tarefa não está visível no estado **Rascunho**, **Encerrado concluído**, **Encerrado incompleto**ou **Cancelado**. O mapa exibido exibe um ícone de tarefa vermelho com um ponto preto para a tarefa e mostra ícones para todos os agentes próximos.
4. Clique **em Exibir filtro**.
5. Selecione um nível de habilidade para os agentes exibirem no mapa.

   O filtro padrão seleciona todos os agentes nas imediações. Os ícones no mapa indicam agentes com estas combinações de habilidades:
   - Corresponder todas as habilidades necessárias
   - Corresponder algumas habilidades necessárias
   - Não corresponder a nenhuma das habilidades
6. Clique **em Aplicar filtro**.

   O sistema exibe os agentes no mapa que correspondem à seleção de habilidades.
7. Clique em um ícone de agente para mostrar o nome, as habilidades e a programação do agente.
8. Clique no ícone ao lado do nome do agente para atribuir a tarefa a esse agente.
   Se a tarefa puder caber na programação do agente, o sistema atribuirá a tarefa e exibirá uma mensagem de confirmação. Se a programação do agente não puder acomodar a tarefa, o sistema exibirá uma mensagem de falha e permitirá que você selecione um agente diferente.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi reatribuída.

Exibir mapa do histórico de localização do agente

Exiba o mapa do histórico de localização dos agentes de serviço de campo para rastrear e revisar suas atividades ao longo de um período histórico.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até o mapa do histórico de localização do agente.
   - Se você for um expedidor, vá para **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Mapa de Histórico de Local de Agente**.
   - Se você for um gerente, vá para **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Clique em **Força** de trabalho no painel lateral esquerdo.
3. Clique no ícone do histórico de localização no cartão do agente.
4. Rastreie o histórico de localização 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.

a. Clique **em Filtrar**.

b. No campo **Data**, selecione a data a ser rastreada.

c. No campo **Agente**, selecione o nome do agente.
O **mapa do histórico de localização** do agente destaca os locais rastreados do agente na data selecionada.

5. Clique em um marcador para abrir um registro de histórico de geolocalização.
O registro de dados aparece com detalhes como usuário, local, latitude, longitude, carimbo de data/hora do local, duração, tarefa e descrição da ação da tabela de histórico de geolocalização.

Nota:
O número da tarefa de ordem de serviço será exibido se a atividade do agente for uma tarefa. Você pode abrir o registro da tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes.

Exibir e atribuir tarefas programadas

Saiba mais sobre as diferentes maneiras de exibir tarefas no estado Programado.

Antes de Iniciar

Uma tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Programado somente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- A propriedade Usar estado programado está habilitada
- O campo Atribuído a não está vazio
- O campo Atribuído a ou Início esperado muda e o Valor inicial esperado está além do limite (12 horas por padrão) da hora atual

Exceções para o fluxo de estado programado

- As tarefas do prestador de serviço não estarão no estado Programado.
- Quando um evento de folga do agente for criado e se sobrepuser à tarefa de pedido de trabalho, a tarefa será movida para Expedição pendente. Da mesma forma, para tarefas de equipe, quando o líder tiver um evento de folga se sobrepondo ao tempo da tarefa, a tarefa será movida para Expedição pendente.
- Se todas as tarefas de ordem de serviço secundárias da ordem de serviço estiverem no estado Programado, a ordem de serviço será movida para Programado automaticamente.
- Quando o agendamento dinâmico está habilitado, a atribuição automática não está disponível para tarefas programadas. As tarefas programadas são consideradas para reatribuição ou cancelamento de atribuição.
- As tarefas programadas aparecem como tempo bloqueado quando a recomendação de tarefa inteligente considera a disponibilidade do técnico.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin e wm_agent

Procedimento

1. Você pode exibir tarefas no estado Programado em uma das funções a seguir.

2. Mova as tarefas de ordem de serviço programadas para o estado Atribuído usando um dos 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.

Atualizar tarefas programadas em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode mover tarefas programadas para o estado Atribuído ou movê-las de volta para o estado Expedição pendente em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Exiba a lista de todas as tarefas programadas, incluindo tarefas de equipe, no grupo de expedidores selecionando **Tarefas programadas** no filtro Tarefas.
3. Atribua ou atualize uma tarefa programada.

Uso do agendamento dinâmico

O agendamento dinâmico aumenta a eficiência de Gestão de serviços de campo atribuindo tarefas automaticamente aos agentes.

O agendamento dinâmico pode ser executado em um dos dois modos: manualmente ou automaticamente. Para operação manual, os expedidores selecionam um conjunto de tarefas e clicam em Atribuição automática para priorizar e atribuir as tarefas. Para operação automática, os expedidores podem optar por executar o agendamento dinâmico imediatamente após a criação da tarefa ou em um intervalo especificado. Usando filtros de tarefa, você pode identificar algumas tarefas a serem atribuídas manualmente, enquanto outras podem ser configuradas para atribuição automática.

Selecionar e atribuir várias tarefas

Os expedidores podem selecionar várias tarefas nas quais executar o agendamento dinâmico.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver uma atualização para qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de tarefas de ordem de serviço.
2. Selecione as tarefas que estão pendentes para expedição.
3. No menu **Ações em linhas selecionadas...** na parte superior da lista, selecione **Atribuição automática**.

   Nota:
   Se mais tarefas forem selecionadas do que o agendamento dinâmico pode processar, uma janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

4. Selecione **Confirmar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 considera o tempo mencionado nos campos a seguir antes de atribuir uma tarefa a um agente.

- Início de**viagem programado** e **Início programado** quando a opção Ignorar cálculo do tempo de viagem dos agentes até o local da tarefa com base na programação estiver habilitada.
- **Duração estimada do buffer de chegada no local** quando a propriedade Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente a um agente. Se o agente não aceitar as tarefas em um período específico, as tarefas do pedido de trabalho serão rejeitadas automaticamente. O expedidor pode reatribuir as tarefas a outros agentes disponíveis.

Janela pop-up Confirmar atribuição

Ao usar o recurso de agendamento dinâmico, a janela pop-up Confirmar atribuição exibe as recomendações de atribuição de tarefa.

Quando um expedidor seleciona várias tarefas para atribuição e clica em **Atribuição automática**, os resultados do processo de atribuição de tarefa são exibidos na janela pop-up Confirmar atribuição. Informações sobre as tarefas selecionadas, incluindo **Descrição resumida**, **Início programado**e **Término estimado**, são exibidas nas categorias a seguir.

Estados de tarefa de agendamento dinâmico

Categoria	Definição
Atribuída	O agendamento dinâmico é capaz de encontrar um agente adequado e recomenda a tarefa para atribuição.
Não atribuído	O agendamento dinâmico não consegue encontrar um agente adequado e a tarefa permanece não atribuída.
Reatribuído	Tarefas que foram atribuídas anteriormente e foram reatribuídas a um agente ou intervalo de tempo diferente para permitir a atribuição das tarefas selecionadas.
Não Atribuída	Tarefas que foram atribuídas anteriormente, foram desatribuídas para permitir a atribuição das tarefas selecionadas e ainda não foram reatribuídas. As tarefas selecionadas que não correspondem ao filtro de tarefa também aparecem na categoria Não atribuído.

O ícone de informações ao lado de cada tarefa exibe informações adicionais sobre a tarefa em uma dica de ferramenta, como habilidades e peças necessárias. Para tarefas não atribuídas e reatribuídas, essas informações também incluem o agente anterior e a hora de início da programação.

Se mais tarefas forem selecionadas do que o agendamento dinâmico pode processar, a janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

Se houver uma atualização para qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

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

Clicar em **Salvar** confirma as recomendações de atribuição de tarefa listadas na janela pop-up Confirmar atribuição.

Log de depuração de atribuição de tarefa

Os administradores do sistema também podem exibir os logs de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição, habilitando a propriedade do sistema **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa na janela pop-up. Recolher ou expandir o log de depuração clicando na tarefa.

Atribuir agentes preferenciais para trabalhar em tarefas

Agentes preferenciais são aqueles que estão mais familiarizados com o contexto de tarefas que foram atribuídos a eles e são os preferidos dos clientes. Por exemplo, eles podem ser agentes que trabalham no local nas instalações do cliente ou estão associados aos contratos ou direitos do cliente.

Você pode atribuir agentes preferenciais a tarefas usando o agendamento dinâmico ao atribuir tarefas usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Atribuir automaticamente usando recomendação de agente
- Marcar um compromisso usando a Agenda

Veja alguns cenários de como as tarefas podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Nota:
Os técnicos preferenciais devem ser adicionados às respectivas contas do cliente e os critérios de correspondência do técnico preferencial devem ser adicionados à configuração de programação dinâmica.

Neste exemplo, vamos definir as funções da seguinte forma:

Usuários preferenciais e suas funções

Função	Nome
Cliente da Acme Corporation	George Warnes
Expedidor	Raio-lisa
• Monalisa • Alex Ray • lynda caraway	Técnicos preferenciais para conta da Acme Corporation

Cenário 1: atribuição automática usando recomendação de agente

Este exemplo mostra como tarefas de alta prioridade podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Nota:
Ela está conectada como expedidora.

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**
2. Localize uma tarefa para a Acme Corporation que deva ser atribuída a um técnico preferencial. Digamos que Monalisa seja a técnica preferencial disponível para trabalhar nesta 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.

3. Arraste a tarefa e solte-a na programação da Monalisa no calendário. A tarefa foi programada.
4. Agora, uma tarefa de alta prioridade da Acme Corporation entra na fila de tarefas. Esta tarefa deve ser atribuída ao mesmo agente preferencial Monalisa e deve ser programada ao mesmo tempo em que a tarefa anterior foi programada.
5. Arraste a tarefa para a programação da Monalisa no calendário. Esta tarefa usa automaticamente o intervalo de tempo da tarefa programada anteriormente e essa tarefa é movida para a próxima programação disponível para o Monalisa.

Cenário 2: marcar um compromisso usando os Agendamentos

Este exemplo mostra como quando um cliente reserva um compromisso, ele é atribuído automaticamente ao agente preferencial.

Nota:
George Warren está conectado como um cliente da Acme Corporation.

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione um serviço que requer um compromisso.
3. Selecione o intervalo de tempo desejado e selecione **Selecionar**.
4. Selecione **Enviar**.

   Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor** e verá que a tarefa foi atribuída à agente preferencial Monalisa.

Atribuir agentes preferenciais a tarefas

Identifique os agentes preferenciais para trabalhar em uma conta de cliente e atribua-os a tarefas relacionadas a essa conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir tarefas automaticamente aos agentes que mais preferem trabalhar em uma conta de cliente. As tarefas são atribuídas a agentes preferenciais usando o agendamento dinâmico quando você arrasta tarefas e solta nos agentes no Espaço do expedidor, quando você atribui automaticamente as tarefas ou quando um cliente reserva um compromisso. Para atribuir tarefas a um agente preferencial:

- Configure o agendamento dinâmico para atribuir tarefas automaticamente aos agentes preferenciais de uma conta do cliente.
- Adicione os detalhes do agente de serviço de campo à conta do cliente na preferência de atribuição como **Agente 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.

Procedimento

1. Adicione critérios de técnicos preferenciais ao filtro de tarefa.
   a. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**
   b. Na guia **Filtros de tarefa**, adicione os agentes preferenciais para um critério de conta de cliente aos três filtros de tarefa a seguir:

      Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Criar um filtro de tarefa
2. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
3. Clique na conta do cliente para a qual você deseja adicionar agentes de serviço de campo como agentes excluídos.
   a. Selecionar **Preferências do Técnico** > **Novo**.
   b. Adicione os detalhes do agente com **Preferência de atribuição** como **Agente preferencial**.
   c. Clique em **Atualizar**.
      O agente de serviço de campo é adicionado como agente preferencial e é atribuído para trabalhar em todas as tarefas na conta do cliente.
4. Atribua tarefas a agentes usando qualquer um dos seguintes métodos:
   - Atribuição automática
   - Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo

   A tarefa é atribuída a um agente preferencial para trabalhar na conta do cliente à qual a tarefa está associada.

Impedir a atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço de campo excluídos

Impeça o agendamento dinâmico de tarefas de ordem de serviço para agentes de serviço de campo excluídos. Os administradores ou expedidores podem atribuir manualmente tarefas de pedido de trabalho a agentes excluídos, se necessário.

Configurar agendamento dinâmico para ignorar técnicos excluídos

Adicione filtros de tarefa de agendamento dinâmico para garantir que as tarefas de ordem de serviço não sejam atribuídas a agentes excluídos da conta do cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o agendamento dinâmico esteja selecionado como método de atribuição para tarefas.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os expedidores ou gerentes podem substituir as exclusões a qualquer momento, atribuindo manualmente tarefas de ordem de serviço aos técnicos excluídos. Uma mensagem de aviso é exibida informando que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída a um agente excluído.

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Na guia **Filtros de tarefa**, adicione o critério **Ignorar técnico excluído** aos filtros de tarefa.
   Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Criar um filtro de tarefa
3. Clique em **Atualizar**.
   Os critérios de correspondência de agendamento dinâmico eliminam os agentes excluídos de uma conta específica quando as tarefas de ordem de serviço são atribuídas usando qualquer um dos seguintes métodos:
   - Atribuição automática
   - Gerenciamento de compromissos no Gestão de serviços de campo

Tópicos relacionados

Configurar a Gestão de serviços de campo para usar o agendamento dinâmico

Criar um filtro de tarefa

Excluir Serviço de campo agentes de serem atribuídos a tarefas de ordem de serviço

Excluir agentes de serviço de campo de uma conta de cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o agendamento dinâmico esteja definido para ignorar o técnico excluído.
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Clique na conta do cliente da qual você deseja excluir os agentes de serviço de campo.
3. Clicar **Preferências do Técnico** > **Novo**.
4. Adicione os detalhes do agente com e defina **Preferência de atribuição** como **Agente excluído**.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O agente de serviço de campo é adicionado como agente excluído e é ignorado para trabalhar em qualquer tarefa na conta do cliente.

Exibir o log de depuração de atribuição de tarefa

Exiba informações do log de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do sistema podem habilitar a propriedade do sistema **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** para exibir logs de depuração na janela pop-up Confirmar atribuição. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa. Recolher ou expandir o log de depuração clicando na tarefa.

As informações do log de depuração de atribuição de tarefa são armazenadas na tabela Log [syslog].

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Vá para a propriedade **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Defina o **Valor** como **verdadeiro**.
4. Clique em **Atualizar**.
   A janela pop-up Confirmar atribuição exibe os logs de depuração de cada uma das tarefas selecionadas. Clique na tarefa para recolher ou expandir essas informações.

Definir status do agente na IU para celular

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na IU móvel e informar aos expedidores se eles estão adiantados, atrasados ou dentro do prazo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Na IU para celular, navegue até **Serviços de Campo** > **Status da Programação**.
2. Selecione o status desejado no campo **Programado**.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
   - Atrasado na programação, mais de uma hora
   - Adiantado na programação
3. Clique em **Salvar**.
   O status é atualizado no formulário do agente. O expedidor pode ver essa atualização de status no Espaço do expedidor.

Definir status do agente na área de trabalho

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na área de trabalho e informar aos expedidores se eles estão adiantados, atrasados ou pontuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador do sistema deve habilitar a exibição de perfil de FSM antes que os agentes de serviço de campo possam atualizar seu status de programação na área de trabalho.

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário na faixa superior e clique em **Perfil**.
2. Selecione o status desejado no campo **Programado**.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos

Tradução automática

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

- Atrasado na programação, mais de uma hora
- Adiantado na programação

3. Clique em **Atualizar**.
   O status é atualizado no Formulário de usuário do agente. O expedidor pode ver essa atualização de status no Espaço do expedidor.

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

O agendamento dinâmico usa as datas de **início da janela** da tarefa de ordem de serviço e datas de **término** da janela para programar tarefas.

Se as datas de **início** e **término da janela** estiverem presentes nas tarefas de ordem de serviço, o agendamento dinâmico usará essas datas.

Se a tarefa tiver uma data de **início de janela**, mas a data tiver passado, o agendamento dinâmico usará a data e a hora atuais para esse valor.

Se a tarefa tiver uma data de **início de janela**, mas nenhuma data de **término de janela**, o agendamento dinâmico usará a propriedade **com.snc.wm.wo.task_window_day** para determinar esse valor.

Se a tarefa não tiver data de **início da janela**, mas tiver uma data de **término da janela**, o agendamento dinâmico usará a hora atual para este valor.

Se a tarefa não tiver um **início de janela** nem uma data de **término** de janela, o agendamento dinâmico usará a hora e a data atuais para o **início da janela** e a propriedade **com.snc.wm.wo.task_window_day** para o **término da janela**.

Se uma tarefa for criada, a data de **término da janela** será preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócios **Preencher fim da janela com base no ANS** para as tabelas SLA de tarefa [task_sla] e Tarefa de ordem de serviço [wm_task] e o client script **Calcular fim da janela** devem ser definidos como **Verdadeiro**.

Se uma tarefa for criada e a **janela fixa** estiver habilitada, as regras de negócios e os scripts do cliente não serão executados e a hora de **término da janela** não será atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um SLA associado à ordem de serviço, a hora de **término da janela** será preenchida com base no compromisso e não no SLA.

A data de**início da janela** é atualizada para as tarefas de ordem de serviço com base na data de entrega da ordem de transferência somente para ordens de serviço que não são atribuídas. A regra `Sync up Delivery Time with WOT` de negócios regra de negócios deve ser definida como **Verdadeiro**. Várias ordens de transferência que têm requisitos de peça obrigatórios, o **início da janela** é definido como o horário de entrega mais recente da ordem de transferência. A data de**início da janela** só é atualizada com base em ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Tradução automática

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

Nota:
A data de **início da janela** não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O término da janela está preenchido e é anterior à data de entrega por

Ignorando o tempo de viagem dos agentes de serviço de campo

Você pode optar por atribuir tarefas de ordem de serviço aos agentes com classificação mais alta sem levar em conta o tempo de viagem.

Habilitar ignorar viagem

A opção Ignorar viagem na tarefa de pedido de trabalho permite que o agendamento dinâmico atribua tarefas de pedido de trabalho automaticamente aos agentes com classificação mais alta. Se o agente com a classificação mais alta não estiver disponível devido à folga, a tarefa será atribuída ao próximo agente com a classificação mais alta.

Habilitar a propriedade `com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling` exibe a opção Ignorar viagem nas tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade de agendamento dinâmico, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

A opção Ignorar viagem não aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço por padrão, portanto, você precisa adicioná-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Observe os seguintes parâmetros relacionados ao agendamento dinâmico quando Ignorar viagem estiver habilitado:

- A reserva dupla deve ser habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente.
- Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes.

Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso

Com Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso, você pode programar tarefas de ordem de serviço somente durante as horas de acesso definidas explicitamente.

Gestão de serviços de campo A Gestão de horas de acesso permite programar tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa. Por exemplo, se as horas de acesso mencionadas para uma tarefa de ordem de serviço forem das 8h às 12h, o sistema levará em conta esses horários ao atribuir um agente para trabalhar na tarefa. O recurso Hora de acesso está habilitado para agendamento dinâmico. No entanto, os administradores ou expedidores também podem atribuir manualmente tarefas de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração do preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Tradução automática

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

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Atribua tarefas de ordem de serviço automaticamente dentro das horas de acesso definidas por meio do agendamento dinâmico ou manualmente fora dessas horas.

O agendamento dinâmico usa os seguintes critérios de filtro para programar as tarefas com horas de acesso definidas:

- Disponibilidade do agente correspondente
- Duração de trabalho estimada
- Datas de início e término da janela
- Horas de acesso

Exibir histórico de programação das tarefas de ordem de serviço

Exiba o histórico do método de programação das tarefas de ordem de serviço atribuídas e programadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba o histórico de programação da tarefa de ordem de serviço com os seguintes detalhes:

- Agente de serviço de campo atribuído.
- Método de programação usado para atribuir a tarefa de ordem de serviço, como recomendação de tarefa inteligente, programação dinâmica ou atribuição manual.
- Data e hora da atribuição, desatribuição ou reatribuição.

Nota:
Quando um mecanismo de programação automatizado entra em conflito com a atribuição manual de uma tarefa de ordem de serviço, a atribuição manual assume a prioridade. Além disso, as tarefas de ordem de serviço podem exigir revisão porque há um conflito ou reserva dupla que ocorreu a partir de processos de programação manuais e automatizados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja exibir o histórico de programação.
3. Clique na guia **Histórico de programação de tarefa de ordem** de serviço.

Resultado

As atribuições de tarefa de ordem de serviço com o método de programação são exibidas.

Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador de agenda do agente podem criar uma ou mais programações de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_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

Uma programação de trabalho inclui um intervalo de datas e um tipo de programação, como turno diurno ou turno noturno. Agentes e técnicos podem ter várias programações de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de Programação de trabalho do agente, conforme necessário.

Formulário de 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 Programações.
Tipo	O tipo de trabalho que o agente ou técnico está realizando durante esta programação: ○ Trabalho primário ○ Outro Um agente pode ter apenas uma programação primária para um intervalo específico de datas. Programações primárias não podem se sobrepor.

4. Clique em **Enviar**.

Criar 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 Programações .

As programações são configuradas 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 incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Programação**.
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 para a programação. Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo ao que estiver acessando o item em um determinado 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 determinadas programações: ○ **excluído:** exclui períodos das contagens de ANS. ○ **manutenção:** especifica os períodos em que as atividades de gerenciamento 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 de programações de gerenciamento 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 ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor do campo **Tipo**, exiba a lista de programações em vez do formulário de programação e adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar duas vezes na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar na exibição de lista.

5. Configure uma ou mais entradas de programação.
6. Clique em **Enviar**.

Usando Serviço de campo Operações de equipe

Use Serviço de campo Operações de equipe para atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente às tarefas que exigem que uma equipe trabalhe nelas.

Tópicos relacionados

Usando Espaço do expedidor para operações de equipe

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Tradução automática

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

Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes

Atribua equipes para tarefas de pedido de trabalho que exigem um grupo de agentes para trabalhar nelas.

Antes de Iniciar

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deve ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo uma tarefa automaticamente, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher e wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fatores-chave para atribuição de tarefa:

- Disponibilidade da equipe: confirma que a disponibilidade da equipe (datas de efetivação) se alinha aos prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Habilidades do agente: alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos da tarefa: corresponde às capacidades da equipe com as demandas da tarefa.
- Associação de território: a qualificação do agente para atribuição de tarefa é determinada por sua associação no território associado.

Nota:
A associação de território está disponível quando o plug-in de planejamento de território está ativo e o modelo de território está habilitado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: o expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que as datas de vigência estejam alinhadas com as datas de início e término da janela de tarefas. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Atribuição dinâmica: o Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente às equipes com base em fatores como disponibilidade da equipe, habilidades do agente e requisitos da tarefa. Se houver uma equipe adequada, a tarefa será atribuída a ela; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída a uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada de Associação da equipe do território.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de pedido de trabalho para atribuição.
3. Marque a caixa de seleção **Precisa de equipe** se ainda não estiver marcada.
4. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias, marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas** de programação se ela ainda não estiver marcada.
5. Atribua a tarefa manualmente ou por meio de atribuição 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.

Resultado
A tarefa é atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída. A tabela Designados da tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Tabela de designados da tarefa.

Gerenciamento de tarefas de equipe usando a aplicação Now Mobile Agent

Depois que o expedidor expede tarefas de ordem de serviço para uma equipe, as tarefas são enviadas para os membros atribuídos da equipe, o que inclui o líder da equipe.

O líder da equipe e os agentes podem acessar a tarefa de ordem de serviço usando a aplicação Now Mobile Agent. Somente o líder pode aceitar ou rejeitar a tarefa de pedido de trabalho e outras ações de gerenciamento. Se o líder aceitar a tarefa, o estado da tarefa mudará automaticamente para Aceito. Outros membros da equipe podem exibir os detalhes da tarefa.

Os membros da equipe podem usar a aplicação Agente Now Mobile para exibir a lista de tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles individualmente ou à equipe à qual pertencem. Os agentes não podem autoatribuir tarefas que exijam uma equipe.

Os líderes da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem de serviço:

- Aceite ou rejeite a tarefa.
- Gerencie a tarefa definindo os horários para iniciar a viagem ou iniciar o trabalho, pausar o trabalho, retomar o trabalho e definir o estado como Encerrar concluído.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Registre o tempo que a equipe trabalhou em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em outras atividades para os membros da equipe que trabalharam na tarefa, incluindo eles próprios.

  Nota:
  Os tempos de trabalho e de viagem registrados pelo líder da equipe na tarefa são para todos os membros da equipe.

- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Os membros da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem de serviço:

- Exibir detalhes da tarefa de ordem de serviço.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Registrar manualmente o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade

Acesse as informações necessárias usando a aplicação Agent Now Mobile

Adicionar um recurso a uma tarefa de equipe

Adicione recursos que não fazem parte de uma equipe, como agentes ou equipamentos, se você perceber que eles são necessários após a criação da tarefa.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa da equipe de ordem de serviço à qual você deseja adicionar um recurso.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do designado para a tarefa

Campo	Entrada
Requisito	Nomeie o requisito.
Tipo de recurso	Defina como **Agente** ou **Equipamento**.
Designado	Pesquise e adicione o agente que você deseja adicionar à tarefa de equipe.

5. Selecione **Enviar**.
   O recurso é adicionado à equipe.

Adicionar requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço

Adicione os recursos necessários para concluir uma tarefa de ordem de serviço da equipe, como habilidades de agente necessárias ou itens de equipamento, para evitar atrasos após a atribuição da tarefa.

Antes de Iniciar

- O plug-in de Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) deve ser instalado para que você possa adicionar qualquer requisito relacionado ao equipamento.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço.
   A tarefa deve estar no estado Rascunho ou Expedição Pendente.
3. Selecione as opções **Precisa de equipe** e **Requisitos de recurso** se elas ainda não estiverem selecionadas.
4. Na lista relacionada Requisitos de recurso, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento.
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número recomendado de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades necessárias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação e Solda.
Nível de habilidade	Se uma única habilidade for inserida no campo **Habilidades obrigatórias**, defina um nível para a habilidade selecionada. **Nota:** Você não pode selecionar um nível de habilidade para várias habilidades.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.
Obrigatório	Opção para indicar se o requisito de recurso é obrigatório para concluir uma tarefa.
Líder	Opção para indicar que o requisito de recurso deve ser correspondido com os agentes disponíveis para determinar o líder.

6. Selecione **Enviar**.

Alterar a hora em que um agente trabalhou em uma tarefa de equipe

Atualize o tempo que um agente gastou em uma tarefa de equipe se ele gastou mais ou menos tempo na tarefa do que o restante da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você edita os valores de Início real do trabalho ou Término real do trabalho, a Duração do trabalho e a Duração real do trabalho são atualizadas para o agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de pedido de trabalho concluída para a qual você deseja mudar um horário dos agentes.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione o **tipo de recurso** no nome do agente para o qual você deseja editar o tempo trabalhado.
4. Atualize o **Início real do trabalho** ou o **Término real do trabalho**.
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.

Serviço de campo programação de tarefas de vários dias

Com o recurso de programação de tarefas de vários dias Serviço de campo, você pode programar tarefas de ordem de serviço que abrangem várias entradas de programação ou dias.

O recurso de programação de tarefas de vários dias permite que os expedidores atribuam tarefas de ordem de serviço, abrangendo várias entradas de programação para agentes ou equipes dentro das horas de trabalho definidas, se elas estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa. Os programadores de tarefas podem dividir os slots de trabalho uniformemente ao longo do dia, considerando a duração da tarefa, as horas de trabalho e de folga dos recursos e a disponibilidade de recursos ao longo da duração da tarefa. As tarefas podem ser atribuídas ao mesmo agente ou equipe, ignorando a pausa e outras horas não úteis de sua programação, e podem durar vários dias ou semanas.

Este recurso oferece suporte a métodos de programação manuais e dinâmicos para atribuir tarefas de pedido de trabalho a um agente ou uma equipe usando Now Platform e Espaço do expedidor.

Serviço de campo A programação de tarefas de vários dias usa o valor da propriedade `com.snc.wm.wo.task_window_days` para calcular a data de término estimada da tarefa com base na programação de um agente ou equipe selecionada.

Os exemplos a seguir ilustram a programação de vários dias.

Example: Programar uma tarefa no mesmo dia

Duração da tarefa: 4 horas, Agenda do agente: 8h às 17h, Excluída pausa para o almoço: 12h às 13h

O programador exclui horas de pausa da programação de trabalho do agente ao programar a tarefa. Portanto, a tarefa está programada para iniciar às 10h e terminar às 15h do mesmo dia, incluindo várias programações de trabalho de duas horas cada e horas de pré e pós-pausa da programação do agente.

Example: Programar uma tarefa em vários dias

Duração da tarefa: 20 horas, Agenda do agente: 8h às 17h, Excluída pausa para o almoço: 12h às 13h

O programador exclui horas de pausa da programação de trabalho do agente ao programar a tarefa. Portanto, a tarefa está programada para iniciar na segunda-feira às 10h e terminar na quarta-feira às 12h, incluindo várias programações de trabalho que duram três dias. Cada programação de trabalho é estimada em quatro horas, incluindo as horas de pré e pós-pausa da programação do agente.

Tópicos relacionados

- Ativar Serviço de campo Agendamento de tarefas de vários dias
- Atribuir tarefas de vários dias a agentes
- Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Atribuir tarefas de vários dias a agentes

Atribua uma tarefa de ordem de serviço que requer várias programações ou dias para concluir o trabalho a um agente de serviço de campo. Esta capacidade evita a criação de mais de uma tarefa para o mesmo 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

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deve ter sido atribuída ao agente. Para obter mais informações, consulte Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico.

Nota:
Se a programação do agente não tiver sido definida e você estiver atribuindo uma tarefa automaticamente, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias a uma equipe, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Este procedimento explica como você pode atribuir uma tarefa de vários dias a um agente usando Now Platform. Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias usando Espaço do expedidor, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa desejada para atribuição.
3. Marque a caixa de seleção **Atribuir nas entradas de programação** se ainda não estiver marcada.
4. Atribua a tarefa.
   O sistema calcula a data de término estimada da tarefa com base na programação do agente selecionado.

Resultado

A programação da tarefa que abrange várias entradas de programação, dias ou semanas é atribuída a um agente.

Usando Serviço de campo Planejamento de território

Use o Console de planejamento de território para atribuir ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes nos territórios que melhor correspondem ao local com base nas condições que você definiu.

Console de planejamento de território

O mapa de território no Console de planejamento de território fornece uma representação visual de um território para que você possa ver facilmente a localização dos agentes e equipes atribuídos ao território e também atribuir as tarefas de ordem de serviço.

Nota:
Para identificar o território que melhor corresponde a uma tarefa de ordem de serviço, você deve habilitar o modelo de território `Field_Service_Territories`. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo.

A tabela a seguir descreve a lista de atividades que você pode executar como planejador de território, gerente de território e gerente de recursos no console de planejamento de território.

Tradução automática

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

Ações realizadas no Console de planejamento de território

Ação	Planejador de território	Gerente de território	Gerente de Recursos
Exiba, gerencie e analise os territórios e os recursos associados.	Exiba territórios nas categorias **Todos os territórios**, **Meus territórios**e **Minhas seleções**.	Exiba os territórios nas categorias **Meus territórios** e **Minhas seleções**.	Exiba os territórios nas categorias **Meus territórios** e **Minhas seleções**.
Adicione ou personalize sobreposições de dados para visualizar mais pontos de dados no território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Exiba informações detalhadas, como o número de agentes, equipes e territórios secundários, clicando na geografia do território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Somente para território atribuído
Edite e estenda os limites para incluir novos pontos de dados.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Atribua associações de agente direto ou de equipe sem grupos de atribuição.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Somente para território atribuído
Oculte todas as regiões do território no mapa.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Especifique o código de cor usando o seletor de cores para um território.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Adicionar territórios secundários **Nota:** O território  O ícone aparece somente quando o território tem territórios secundários.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável
Adicione territórios secundários à lista **Minha seleção**.	Para todos os territórios	Somente para território atribuído	Não aplicável

Como trabalhar com territórios

Execute as seguintes tarefas para trabalhar com territórios:

Tradução automática

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

- Criar uma tarefa de ordem de serviço
- Expedir uma tarefa de ordem de serviço da fila de expedição
- Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço
- Atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes
- Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Exibir territórios favoritos em um mapa

Mova os territórios para uma lista personalizada para poder exibi-los rapidamente em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os territórios estão presentes na lista Procurar tudo por padrão. Você deve mover um território para a lista Minha seleção para poder exibi-lo em um mapa. Você pode exibir e gerenciar os territórios e os detalhes dos recursos associados na exibição de lista e em um mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. Na lista Procurar tudo, selecione um território que você deseja marcar como favorito.
3. Selecione o ícone Mais ações (⋮) e selecione **Mover para Minhas seleções**.

Resultado

O território selecionado é movido para a lista Minhas seleções e exibido em um mapa quando selecionado.

Exibir informações no painel lateral contextual

O painel lateral contextual oferece informações valiosas e fácil acesso às informações do território, ajudando você a tomar decisões bem informadas e gerenciar seus territórios com eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel lateral contextual fornece detalhes abrangentes sobre territórios, marcadores, formas e mapas térmicos. Os administradores podem configurar os campos exibidos para mostrar precisamente as informações necessárias. Para obter mais informações, consulte Configurar campos de território para serem exibidos no console de planejamento de território.

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.

- Clicar em um ícone de marcador de mapa que representa um único item de dados exibe os detalhes específicos desse item de dados.
- Clicar em um ícone de marcador colocalizado que representa vários itens de dados lista todos os itens de dados associados no painel lateral contextual. Para exibir detalhes específicos de cada registro, selecione os itens individuais.
- Use o construtor de condição para filtrar ainda mais os itens de dados. Por exemplo, adicione uma condição para exibir somente tarefas de ordem de serviço ativas.

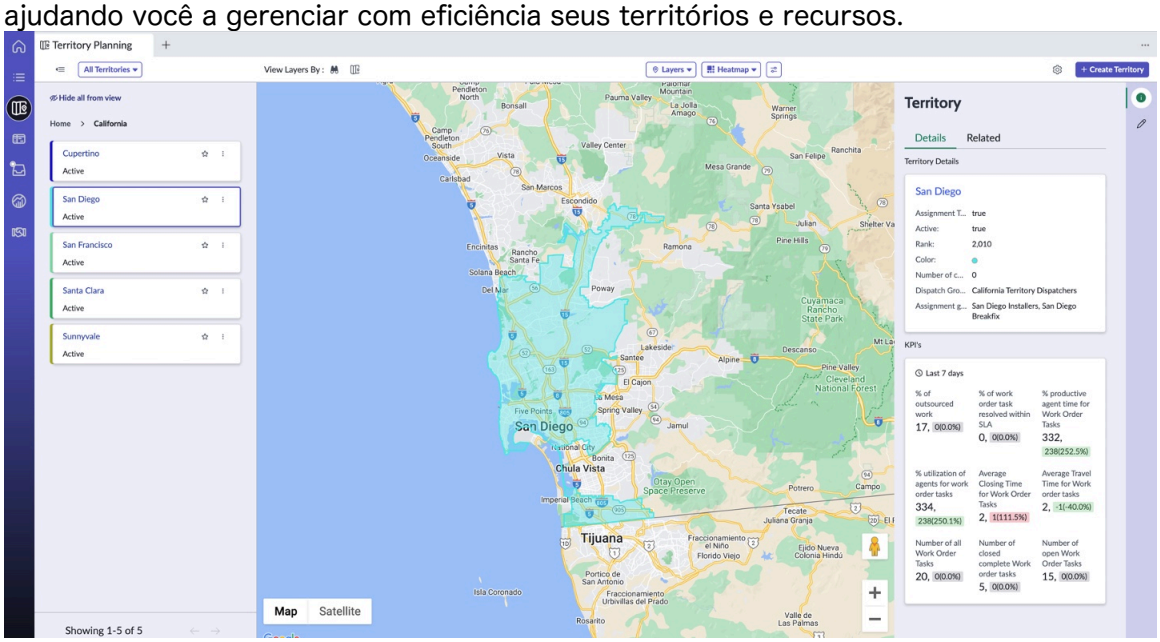
Os principais indicadores de desempenho (KPIs) do território oferecem informações valiosas sobre o desempenho dos territórios. O painel lateral contextual exibe os KPIs do território. Quando o administrador ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management. Os KPIs configurados no ponto de extensão `TerritoryIndicators` (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators) aparecem no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione o território que você deseja exibir.
3. Exiba detalhes no painel lateral contextual.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra como você pode exibir informações relevantes do território e seus KPIs no painel lateral contextual, ajudando você a gerenciar com eficiência seus territórios e recursos.



Mudar local do marcador de mapa no console de planejamento de território

Atualize a localização dos marcadores de mapa para obter uma representação visual dinâmica e precisa de suas entidades de dados no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

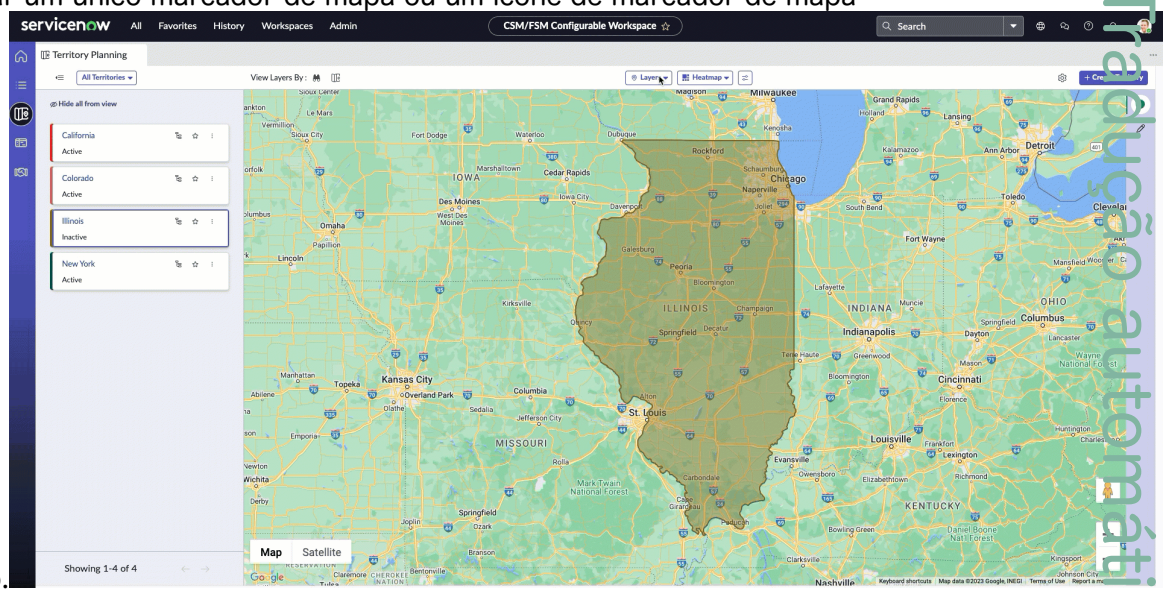
Você pode mover os ícones de marcador de mapa do local atual para o novo local somente quando o campo Habilitar mudança de local no mapa estiver selecionado e um Script válido for fornecido ao criar as sobreposições de camada do marcador. Para obter mais informações, consulte Criar uma sobreposição de camada de marcador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Console de planejamento de território**.
2. Edite o local dos itens de dados de sobreposição de marcador.
   Conforme você arrasta e solta os marcadores de mapa para o novo local, o sistema preenche os detalhes do endereço automaticamente no campo **Novo local** dos itens de dados.
3. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os snapshots a seguir ilustram o processo de mudança de locais de item de dados ao selecionar um único marcador de mapa ou um ícone de marcador de mapa colocalizado.



Tradução automática

Empacotamento de tarefas de ordem de serviço

O agrupamento lógico de tarefas semelhantes em um pacote permite que os agentes rastreiem, iniciem e concluam tarefas relacionadas de uma só vez, em vez de individualmente com Serviço de campo Empacotamento de tarefas.

Um administrador deve instalar o plug-in Serviço de campo Task Bundling para agrupar tarefas de ordem de serviço. O agrupamento de tarefas de ordem de serviço é adicionado à instância e os expedidores podem agrupar tarefas de ordem de serviço em grupos lógicos.

Para obter informações sobre como configurar o plug-in Serviço de campo Task Bundling, consulte Configurando o agrupamento de tarefas.

Com o agrupamento de tarefas de ordem de serviço, os expedidores podem fazer o seguinte:

- Crie um pacote.
- Atribua um pacote.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 remova tarefas de um pacote.
- Altere um pacote.
- Altere a ordem das subtarefas em um pacote não atribuído.
- Desagrupar um pacote.

Pacotes de tarefas de ordem de serviço são grupos de tarefas de ordem de serviço criados manualmente por um expedidor ou automaticamente por meio de agrupamento dinâmico. Os pacotes de tarefas têm os seguintes atributos:

- Herde o estado, atribuído a e valores de bloqueio de programação do pacote primário.
- Herde os valores reais de viagem e início do trabalho dos valores reais de viagem e início do trabalho da primeira subtarefa.
- Herde o valor final do trabalho real do valor final da última subtarefa.
- Sincronize a duração estimada do trabalho com as horas de início e término estimadas das tarefas agrupadas.

Criando pacotes

Os expedidores criam pacotes de tarefas em Espaço do expedidor. Você pode combinar qualquer número de tarefas de ordem de serviço em um pacote. Você pode agrupar tarefas por vários critérios, como um território ou a rota de um agente.

Quando um pacote é criado, uma tarefa de ordem de serviço e um número de ordem de serviço são atribuídos. Os pacotes devem ser atribuídos a um agente depois de serem criados.

Se alguma tarefa em um pacote permitir hora extra, o pacote inteiro será definido para permitir hora extra.

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento dinâmico de tarefas.

Atribuição de pacotes

Os expedidores atribuem pacotes em Espaço do expedidor. Os pacotes atribuídos e não atribuídos seguem as mesmas regras que as tarefas de ordem de serviço normais. As subtarefas em um pacote herdam o estado, o atribuído a e os valores de bloqueio de programação do pacote primário.

Os administradores podem usar o agendamento dinâmico para atribuir pacotes automaticamente.

Aceitação ou rejeição de tarefas no pacote

Depois que um pacote é atribuído, um agente de serviço de campo pode aceitar ou rejeitar as tarefas no pacote. Os agentes podem rejeitar tarefas em um pacote depois de começarem a trabalhar no próprio pacote.

Quando um agente rejeita uma subtarefa em um pacote, o pacote é movido de volta para o estado Expedição pendente. Se o pacote foi bloqueado na programação, ele também será desbloqueado para permitir a reatribuição do pacote.

Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Alterando um pacote

Você pode alterar um pacote depois de criá-lo. Se você quiser mudar uma subtarefa em um pacote, remova a subtarefa do pacote antes de fazer mudanças. Os expedidores só podem adicionar tarefas no estado Expedição pendente aos pacotes. Tarefas nos estados Aceito, Trabalho em andamento, Cancelado, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto não podem ser removidas dos pacotes. Quando uma tarefa é removida de um pacote ou um agente rejeita uma tarefa que está em um pacote, a tarefa retorna para o estado Expedição pendente. Você também pode desagrupar um pacote.

Subtarefas em pacotes

A localização da subtarefa na primeira posição do pedido determina a localização do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, altere o local do pedido da subtarefa na primeira posição do pedido em vez do local do pedido do pacote.

Se você quiser mudar a duração do trabalho ou a hora de início programada de uma subtarefa em um pacote, remova a subtarefa do pacote e faça as mudanças. Em seguida, adicione a subtarefa de volta ao pacote.

Quando uma subtarefa é adicionada a um pacote, a validação ocorre e envia por push qualquer duração de trabalho ou mudanças de programação para o pacote. Se você não remover uma subtarefa antes de alterá-la e adicioná-la novamente, as mudanças não serão refletidas no pacote.

Interações com outros recursos

Como as tarefas de ordem de serviço, os pacotes de tarefas de ordem de serviço podem ser otimizados por rota, programados dinamicamente, recomendados por meio de recomendação de tarefa e alterados em Espaço do expedidor.

Otimização de Rota

Os expedidores podem usar a Otimização de rota para otimizar pacotes na programação de um agente usando os mesmos métodos usados para otimizar tarefas de ordem de serviço.

Quando você usa a Otimização de rota, os pacotes são considerados suas próprias tarefas e são otimizados como um todo junto com as tarefas individuais. Para habilitar a otimização de subtarefas em pacotes, os administradores podem alternar a propriedade (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*).

Programação dinâmica

O agendamento dinâmico programa automaticamente tarefas de ordem de serviço e pacotes de tarefas de ordem de serviço para os agentes. Para obter mais informações, consulte Programação dinâmica.

Para garantir que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico, os administradores podem habilitar a propriedade **Agrupamento dinâmico antes do agendamento dinâmico**(*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*).

Recomendação de tarefa inteligente

As recomendações de tarefa são mostradas somente para o pacote de tarefas, não para subtarefas em um pacote.

Se um pacote estiver bloqueado na programação, o pacote não será recomendado.

Espaço do expedidor

Tradução automática

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

Arraste os pacotes diretamente para as programações do agente.

Arraste os lados do pacote para estender ou reduzir a duração do trabalho do pacote.

Aplique a classificação de agente a pacotes e tarefas de ordem de serviço com base em habilidades, distância e peças.

Bloqueie e desbloqueie pacotes diretamente na exibição do calendário.

Consolide tarefas agrupadas e exiba a localização do pacote na exibição do mapa.

Criar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Agrupe tarefas para permitir que os agentes rastreiem várias tarefas em uma tarefa de pedido de trabalho em vez de individualmente. Minimize o tempo de viagem combinando visitas ao local não planejadas com manutenção programada.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao agrupar tarefas, observe as seguintes restrições:

- As tarefas devem estar no estado Expedição pendente para serem adicionadas a um pacote.
- Os pacotes não podem ser adicionados a outro pacote.
- Você não pode adicionar tarefas de ordem de serviço que tenham dependências, precisem de uma equipe ou tenham uma janela de acesso fixa a um pacote.
- As tarefas do fornecedor não podem ser adicionadas a um pacote.
- Você não pode criar um irmão de um pacote que está em um pacote ou criar um irmão de uma tarefa que está em um pacote.
- As tarefas não podem ser bloqueadas na programação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Selecione as tarefas que você deseja agrupar.
3. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...**.
4. Selecione **Criar pacote**.

Resultado
O pacote é adicionado à lista Meus pacotes.

Adicionar ou remover tarefas de um pacote de tarefas de ordem de serviço

Adicione tarefas relevantes a um pacote de tarefas de ordem de serviço ou remova tarefas se o pacote se tornar muito grande para gerenciar.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você adiciona tarefas a um pacote, o número de ordem atribuído às tarefas continua sequencialmente, mesmo se você removeu a tarefa de prioridade mais alta do pacote. Por exemplo, se você remover a tarefa da primeira posição na ordem e adicionar

Tradução automática

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

uma tarefa, a nova tarefa será posicionada por último na ordem, depois de todas as tarefas existentes.

Ao adicionar tarefas a pacotes, observe as seguintes restrições:

- As tarefas não podem ser bloqueadas na programação.
- As tarefas não podem fazer parte de outro pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o pacote de tarefas de ordem de serviço do qual você deseja adicionar tarefas ou remover tarefas.
4. Selecione a guia **Tarefas em pacote**.
5. Adicione uma tarefa ao pacote ou exclua uma tarefa do pacote.
   - Para adicionar uma tarefa, selecione **Adicionar**, selecione a tarefa e selecione **Adicionar**.
   - Para remover uma tarefa, selecione a tarefa e selecione **Remover**.

Atribuir um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atribua pacotes de tarefas de ordem de serviço para que os agentes possam planejar seu trabalho com eficácia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você atribui um pacote, a duração do trabalho é calculada adicionando as durações do trabalho e os tempos de viagem de todas as tarefas no pacote ao tempo de viagem para o primeiro local da tarefa. Mudanças na duração de tempo devido à adição ou remoção de tarefas de um pacote ou mudança da duração de uma tarefa atualizam automaticamente o tempo de duração do pacote.

Alterar o valor do campo **Atribuir a** em um pacote muda a atribuição de todas as tarefas em um pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Arraste o pacote que você deseja atribuir para a linha de agente disponível desejada e a coluna de tempo.

Resultado
As tarefas do pacote são adicionadas à fila do agente para aceitação ou rejeição.

Alterar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atualize um pacote de tarefas de ordem de serviço com todas as mudanças para que os agentes e expedidores permaneçam sincronizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione o ícone **Lista** (ícone ).
3. Selecione **Meus pacotes**.
4. Selecione o pacote que você deseja mudar.
5. Faça as mudanças desejadas.
   Consulte Serviço de campo Campos de Agrupamento de tarefas para obter informações sobre os campos que você pode mudar.
6. Selecione **Salvar**.

Alterar a ordem das subtarefas em um pacote

Altere a ordem das subtarefas em um pacote se quiser que as subtarefas sejam concluídas em uma ordem diferente da atribuída originalmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Lista**.
3. Selecionar **Expedição** > **Meus Pacotes**.
4. Selecione o pacote que você deseja reordenar.
5. Selecione **Tarefas em pacote**.
6. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para selecionar o número do pedido da subtarefa que você deseja reordenar.
7. Insira um novo número de ordem.
8. Selecione **Salvar**.

Desagrupar um pacote de tarefas de ordem de serviço

Desagrupe os pacotes de ordem de serviço se quiser agrupar as subtarefas de forma diferente ou dividir o trabalho de outra forma.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desagrupa um pacote de tarefas de ordem de serviço, o pacote de tarefas de ordem de serviço entra em um estado Cancelado. Todas as tarefas de ordem de serviço permanecem atribuídas ao mesmo agente e são programadas consecutivamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor**.
3. Selecione o pacote.

Tradução automática

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

4. Selecione **Desagrupar**.

Atribuição de equipamento a uma tarefa de ordem de serviço

Atribuir equipamentos a uma tarefa de ordem de serviço garante que as equipes ou os agentes atribuídos estejam devidamente preparados para a tarefa.

Um administrador deve instalar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). A programação de recursos é adicionada à instância e os expedidores podem atribuir equipamentos às equipes.

Para obter informações sobre como configurar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling, consulte Configurando programação de recursos.

Os expedidores podem atribuir equipamentos e recursos para equipes ou tarefas.

- Atribua equipamentos às equipes planejadas.
- Atribua equipamentos às equipes de tarefa.
- Atribua equipamentos a grupos.

Os líderes de equipe podem usar o aplicativo Now Mobile Agent para modificar suas equipes ou gerenciar suas tarefas. Para obter mais informações, consulte Gerencie sua equipe usando a aplicação Agent Now Mobile.

- Adicione, remova ou troque membros da equipe planejados.
- Adicione ou remova equipamentos e agentes de acordo com os requisitos de recursos da tarefa.

Interações com outros recursos

Habilidades

Administradores para garantir que somente pessoal qualificado, certificado ou treinado seja atribuído ao equipamento. Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades a uma instância de equipamento.

Acompanhamento de geolocalização

Os campos de latitude e longitude (posição) do equipamento serão atualizados de acordo com o status e a localização do líder da equipe. Se o rastreamento geográfico estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada com base nas atualizações de posição do líder da equipe. Se o rastreamento geográfico não estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada para o local da tarefa no início do trabalho. A posição é limpa depois que o equipamento é submetido a check-in.

Tópicos relacionados

Configurando programação de recursos

Atribuir equipamento a uma equipe planejada

Atribua equipamentos a uma equipe planejada para garantir que eles tenham ferramentas para as tarefas de ordem de serviço. Os expedidores podem atribuir equipamentos por meio de Now Platform ou Espaço do expedidor. Os líderes da equipe podem atribuir equipamentos ou modificar suas equipes por meio da aplicação Now Mobile Agent.

Tradução automática

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

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do Now Platform

Atribua equipamentos a uma equipe planejada por meio do Now Platform. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe planejada para adicionar equipamentos.
3. Na lista relacionada **Equipamento**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Membro da equipe

Campos	Descrição
Equipamento	A instância do equipamento.
Vigente a partir de	Data de início efetiva para a qual o equipamento foi atribuído.
Vigente até	Data de término efetiva até a qual o equipamento está atribuído.
Ativo	Opção que determina se esta instância está ativa e aparecerá no calendário do expedidor.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondem ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio de Espaço do expedidor

Atribua equipamento a uma equipe planejada por meio de Espaço do expedidor. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique **em Espaço do expedidor**.
3. Use o calendário do expedidor ou a barra lateral do calendário do expedidor para adicionar equipamentos a 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. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondem ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe de cada vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes no Gestão de serviços de campo

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do aplicativo Now Mobile

Atribua equipamentos a uma equipe planejada por meio da aplicação Now Mobile Agent. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_crew_leader

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Toque em **Equipamento**.
4. Toque **em Adicionar equipamento**.
5. Selecione o equipamento.
6. Toque em **Enviar**.

Atribuir equipamento a uma equipe de tarefa

Atribua equipamentos a uma equipe de tarefa ad hoc para garantir que eles tenham as ferramentas necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Observe os seguintes requisitos para atribuir o equipamento:

- A tarefa de ordem de serviço já deve ter uma equipe de tarefa atribuída. Para obter mais informações, consulte Criar equipes ad hoc no Espaço do expedidor.
- A tarefa de ordem de serviço já deve ter requisitos de recursos. Para obter mais informações, consulte Adicionar requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
3. Na guia **Designados da tarefa**, selecione **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Designado da tarefa

Campos	Descrição
Requisito	Nome do requisito de recurso que esta atribuição atende.
Tipo de recurso	Deve ser definido como **Equipamento**.
Equipamento	A instância de equipamento a ser atribuída.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Na página da equipe da tarefa, o equipamento aparece na guia **Designados da tarefa**.

Atribuir uma instância de equipamento a grupos

Atribua instâncias de equipamento a grupos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua instâncias de equipamento a grupos para permitir que o expedidor interaja com a instância.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione a instância do equipamento.
3. Na lista relacionada **Grupos**, clique em **Editar...**.
4. Selecione grupo(s) no campo **Coleção**.
5. Mova os grupos selecionados para o campo **Lista de grupos**.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
A instância de equipamento será atribuída aos grupos selecionados.

Criar uma programação de manutenção para uma instância de equipamento

Crie uma programação para manutenção regular ou tempo de inatividade para uma instância de equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione uma 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. Na lista relacionada **Eventos de recursos**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Eventos de recursos

Campos	Descrição
Recurso	Nome da instância do equipamento.
Tipo	Tipo de evento de recurso. ○ Tempo de inatividade ○ Manutenção
Programação	Programe este tempo de inatividade ou manutenção.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A programação aparece na lista relacionada **Eventos de recurso** e em Espaço do expedidor.

Use Emergency Exposure Management para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agente

Monitore a propagação de doenças infecciosas usando Emergency Exposure Management para identificar os agentes afetados. Você também pode encontrar agentes e clientes que podem ter sido potencialmente expostos. Você pode exibir os relatórios de conformidade de agentes e tarefas.

Tópicos relacionados

Configurando Emergency Exposure Management para informações do agente de serviço de campo

Exibir um relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management para um agente afetado

Exiba o relatório de diagnóstico para identificar agentes afetados e clientes e agentes potencialmente afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como o Serviço de campo gerente de um agente afetado, você pode exibir o relatório de diagnóstico do agente afetado para identificar agentes e clientes potencialmente afetados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de Diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico para a qual você deseja exibir o relatório.
3. Exiba uma lista de clientes afetados ou agentes de campo afetados.

Tradução automática

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

- Para exibir a lista de clientes afetados, clique na guia **Clientes afetados**.
- Para exibir a lista de agentes afetados que potencialmente entraram em contato com o agente afetado ou visitaram o mesmo local do cliente no período selecionado, clique na guia **Agentes de campo afetados**.

Bloquear o calendário de um agente de campo com base em um relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management

Bloqueie o calendário de agentes afetados e potencialmente afetados com base em um relatório de diagnóstico Emergency Exposure Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de Serviço de campo, você pode exibir um relatório de diagnóstico e tomar as medidas apropriadas para reduzir a propagação de infecções. Você pode promover a segurança do agente bloqueando a disponibilidade dos agentes afetados e potencialmente expostos para datas futuras no calendário. Para obter mais informações sobre o calendário do agente, consulte Configuração do calendário do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de Diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico.
3. Clique em **Bloquear calendário do agente** para bloquear o calendário do agente afetado.
4. No formulário de novo registro de entrada de programação, preencha os campos.

Entrada de programação

Campo	Descrição
Usuário	Nome do agente.
Nome	Nome descritivo do evento.
Tipo	Tipo de evento programado para o agente. **Nota:** As configurações de tipo de evento estão inativas por padrão. Para obter informações sobre como ativá-los, consulte Criar uma configuração de evento para o calendário do agente . Os tipos de evento são: ○ **Folga**: evento pessoal ou relacionado ao trabalho ○ **Compromisso**: compromisso para um serviço ○ **Reunião**: reunião relacionada ao trabalho ○ **Telefonema: chamada**telefônica relacionada ao trabalho

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Excluído**: o usuário não está disponível para atribuições de tarefa ○ **Plantão**: evento criado durante o plantão com o usuário ○ **Licença em aprovação**: evento pessoal ou profissional aprovado ○ **Folga rejeitada**: evento pessoal ou profissional rejeitado
Quando	Data e hora de início do evento pessoal.
Para	Data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.
Anotações	Insira anotações para o evento, se houver.

5. Clique em **Enviar**.
6. Se houver agentes potencialmente afetados, bloqueie seus calendários fazendo o seguinte:
   a. Clique na guia **Agentes de campo afetados**.
   b. Na lista Usuários afetados pelo serviço de campo, clique no número da solicitação de diagnóstico.
   c. Repita as etapas 3 a 5 para bloquear o calendário de um agente potencialmente afetado para datas futuras.

Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Use Serviço de campo Portal do prestador de serviço para gerenciar tarefas de ordem de serviço.

Serviço de campo O Portal do prestador de serviço permite que os gerentes e agentes de serviço de campo de empresas prestadoras de serviços gerenciem e trabalhem nas tarefas de ordem de serviço atribuídas.

Você pode tornar sua instância do Portal do prestador de serviço ServiceNow Serviço de campo acessível a partir de um URL personalizado ou com a identidade visual da empresa. Para obter mais informações sobre como personalizar URLs, consulte Como associar URLs personalizados à sua instância .

Se você ativou o plug-in Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços e definiu sua propriedade como verdadeiro, deve atribuir permissões a diferentes funções para permitir o acesso ao Portal do prestador de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Aplicar critérios do usuário a uma página, widget ou instância de widget.

Tópicos relacionados

Painel do prestador de serviço

Configuração de recursos do prestador de serviço

Faça login no Portal do prestador de serviço Serviço de campo pela primeira vez

Clique no link do e-mail enviado após a integração para mudar sua senha e fazer login pela primeira 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até sua caixa de entrada de e-mail.
2. Na mensagem de e-mail de integração, clique no link relacionado **Redefinir uma senha**.
   A caixa de diálogo **Password Reset** será exibida.
3. Insira sua nova senha no campo **Nova senha**.
4. Insira novamente sua nova senha no campo **Redigitar senha**.
5. Clique **em Redefinir senha**.
   A página de login **do Field Service Contractor Portal** será exibida.
6. Insira seu ID de usuário no campo **Nome** de usuário.
7. Insira sua nova senha no campo **Senha**.
8. Clique **em Login**.

Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Integre um agente Serviço de campo para que a empresa prestadora de serviços possa atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem realizadas no local do cliente por esse agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Em um navegador da Web, insira este texto na barra de endereço: `instance.service-now/fsmcp` em que *`instância`* é a primeira parte de um URL de instância.
2. Clicar **Solicitações** > **Integrar Agente** no menu de cabeçalho.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Integrar agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
ID do usuário	Identificador exclusivo preenchido automaticamente para este usuário. O ID do usuário segue o formato `firstname.lastname`.
Grupo de atribuição	Nome do grupo ao qual o agente pertence. Por exemplo, externo.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Empresa	Nome do empregador.
Telefone celular	Número do celular do agente.
Telefone comercial	Número de telefone do agente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Gerente Adicional	Opção para atribuir a função de gerente adicional ao agente para lidar com atividades gerenciais na ausência do gerente externo primário.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o acompanhamento da localização em tempo real do agente.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um agente externo da empresa prestadora de serviços é integrado e o gerente interno recebe uma solicitação de aprovação para o agente.

O que Fazer Depois
O gerente interno recebe uma solicitação para aprovar a integração de um agente. Para obter mais informações, consulte Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração.

Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração

Revise as solicitações de agente externo que são atribuídas a você para aprovação e determine se as aceita ou rejeita.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_contractor_manager_int, wm_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que um gerente da empresa prestadora de serviços integra um agente de serviço de campo, a solicitação vai para o gerente interno da organização para o processo de aprovação.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Clique em um item solicitado na lista **Aprovações** para o qual você deseja aprovar o agente.
3. Clique no link **Integrar um novo agente** do prestador de serviço no formulário de **solicitação de item solicitado de aprovação** para revisar os detalhes do agente.
4. Processe a solicitação.
   - Para aprovar o agente, clique **em Aprovar**.

     O agente recém-integrado é aprovado pela empresa primária. Os gerentes externos podem atribuir as tarefas de pedido de trabalho ao agente.
   - Para rejeitar o agente, clique **em Rejeitar**.

     O agente recém-integrado é rejeitado pela empresa primária. Os gerentes externos não podem atribuir as tarefas de ordem de serviço ao agente.

Exibir um perfil de agente no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Como gerente de uma empresa prestadora de serviços, você pode exibir as informações de perfil de todos os agentes de suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem exibir e editar somente as próprias informações de perfil.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **em Agentes**.
3. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique no perfil de agente que você deseja revisar.
4. Revise as informações de perfil do agente.

Atribuir atribuições de gerente adicionais a um agente

Como gerente de uma empresa prestadora de serviços, você pode atribuir a função de gerente adicional aos agentes de suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **em Agentes**.
3. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, clique no perfil de agente ao qual você deseja atribuir a função de gerente.
4. Clique **em Atribuições adicionais do gerente**.
5. Selecione todos os grupos da lista que você deseja atribuir ao agente como gerente.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Salvar**.

Agentes de desligamento no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Desligar agentes da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar

Antes de desligar um agente, certifique-se de que os agentes não tenham itens pendentes com o seguinte status:

- Tarefas no estado **Trabalho em andamento**.
- Ordens de transferência no estado **Em Trânsito**
- Peças no estado **Em Estoque** ou no **subestado Transferência Pendente** em seu depósito pessoal.

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Agentes**.
2. Na lista **Equipes externas da organização de serviço**, selecione o agente que você deseja desligar.
3. Clique **em Desligar agente**.

Tradução automática

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

Resultado
O agente foi desligado com sucesso.

Depois de receber a solicitação de desligamento:

- As tarefas atribuídas e aceitas da lista de trabalho do agente são reatribuídas ao gerente que iniciou a solicitação de desligamento.
- O agente de desligamento não pode ser atribuído a novas tarefas
- Não é possível criar novas ordens de transferência no depósito pessoal do agente
- O agente não pode fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.
- As notificações por e-mail ou SMS não são mais enviadas para o agente.
- O agente é removido automaticamente da função e das responsabilidades de gerente adicional.

Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

As organizações terceirizam suas tarefas de pedido de trabalho para as empresas contratadas no Serviço de campo para executar os trabalhos necessários no local do cliente. Gerentes e agentes de empresas prestadoras de serviços usam o Portal do prestador de serviços Serviço de campo para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Gerentes e agentes podem realizar as seguintes atividades:

- Os gerentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída. Se o gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Expedição pendente ou Atribuição pendente.

  Nesse ínterim, o próximo grupo apropriado é identificado e atribui essa tarefa ao gerente desse grupo. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado Expedição pendente para que o expedidor possa atribuir a tarefa manualmente.

- Os gerentes podem reatribuir tarefas de ordem de serviço aos seus agentes.
- Os agentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitá-las ou rejeitá-las. Se um agente rejeitar a tarefa, ela voltará para o gerente do agente. O gerente pode reatribuir a tarefa a outro agente apropriado do mesmo grupo, aceitar a solicitação e trabalhar na tarefa ou manter a tarefa no estado Atribuição pendente.
- Gerentes e agentes recebem notificações por e-mail para cada atribuição de tarefa de ordem de serviço que incluem um link para abrir e exibir os detalhes da tarefa de ordem de serviço.

Atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas

Os gerentes de empresas prestadoras de serviços podem atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem realizadas no local do cliente para seus agentes ou para eles próprios.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tarefas de ordem de serviço terceirizadas são sempre atribuídas automaticamente aos gerentes das empresas prestadoras de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clicar **Minhas listas** > **Minhas Tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Clique em uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, atribua a tarefa de ordem de serviço.
   - Para trabalhar na tarefa, clique em **Aceitar**.
   - Para atribuir a tarefa a um agente, selecione um na lista **Atribuído a**.
   - Para cancelar a tarefa, clique em **Rejeitar**.

     Se você rejeitar o trabalho na tarefa, seu estado mudará para expedição pendente ou atribuição pendente para que ela possa ser reatribuída a outro grupo qualificado.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Se você atribuiu a tarefa a um agente, o agente receberá uma notificação por e-mail sobre a atribuição.

Aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço externas atribuídas

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa prestadora de serviços, você pode aceitar tarefas atribuídas a você por meio do Serviço de campo Portal de prestadores de serviços.

Antes de Iniciar

A tarefa deve estar no estado **Atribuído** para que você possa aceitá-la.

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clicar **Minhas listas** > **Minhas Tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Processe a tarefa de ordem de serviço.
   - Para aceitar o trabalho na tarefa, clique em **Aceitar**.
   - Para rejeitar a tarefa, clique em **Rejeitar**.

     Se um agente rejeitar a tarefa, ela será atribuída de volta ao gerente do agente para realizar outras ações, como reatribuir a tarefa a outro agente ou o gerente aceitar trabalhar na tarefa.

O que Fazer Depois

Depois de aceitar a tarefa, você pode começar a trabalhar nela. Para obter mais informações sobre como executar tarefas, consulte Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço 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.

Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço externas

Execute e rastreie o tempo necessário para as tarefas de ordem de serviço que você aceitou.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Iniciar viagem** ao iniciar sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso será obrigatório se o campo **Início de viagem programado** estiver preenchido.

   - Quando o agente clica em **Iniciar viagem**, o cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - A opção **Check-in** aparece quando a propriedade `Habilitar/desabilitar check-in de chegada no local para agentes` está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local de trabalho.
   - Para executar qualquer atividade relacionada à tarefa antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você atingiu o destino da viagem para a tarefa de ordem de serviço.

   - Para ignorar a opção de check-in e iniciar o trabalho diretamente, clique em **Iniciar trabalho**.
   - O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora do **início real da viagem** e da **chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
   - Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto na viagem para o local da tarefa.
4. Se você fizer uma pausa na atividade da tarefa, pause e retome o trabalho na tarefa.

Tradução automática

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

- Ao fazer uma pausa na atividade da tarefa, clique em **Pausar trabalho**. O botão alterna para **Retomar trabalho**.
- Quando estiver pronto para trabalhar na atividade novamente, clique em **Retomar trabalho**.

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, o carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

5. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a tarefa.
6. Clique **em Encerrar concluído**.
7. Se você quiser fechar a tarefa quando o trabalho estiver pendente, abra o registro da tarefa e clique em**Fechar incompleto**.
   Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço incompletas, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada no campo **Duração real do trabalho**. Este total inclui o tempo em que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo de pausa no trabalho.

Exibir artigos de conhecimento anexados

Exiba artigos de conhecimento relevantes para referência que estão anexados às tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo de conhecimento no Portal do prestador de serviços Serviço de campo fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria de, número de exibições e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **em Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Artigos anexados no formulário de **tarefa de ordem** de serviço.
5. Na lista **Conhecimento**, abra um link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
   Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não útil, fornecendo a classificação inicial e publicando comentários sobre o artigo.

Resultado

A versão selecionada do artigo é aberta em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no Serviço de campo Portal do prestador de serviço. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número 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.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta

Fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de pedido de trabalho que já esteja em andamento.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
4. Feche ou crie uma tarefa de acompanhamento.
5. No campo **Motivo do fechamento incompleto**, insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para o campo Anotações de trabalho no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque**.

   O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está no estado **Encerrado incompleto**.	**Encerrado - Incompleto**
Somente uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Aguardando qualificação**
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está no estado **Rascunho**.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão no estado **Encerrado concluído**. **Nota:** A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará no estado **Encerrado incompleto**.	**Encerrado concluído**

Resultado

A tarefa será encerrada com sucesso e a tarefa de acompanhamento será criada se você tiver selecionado **Sim** em Criar uma tarefa de acompanhamento? 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.

Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviços

A equipe das empresas prestadoras de serviço pode rastrear as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução de tarefas de pedido de trabalho no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviço

Registrar a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviço

Registrar os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviço

Registre todos os ativos usados durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas Tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Usos de ativos.
4. Registre o ativo usado.
   a. No formulário Uso do ativo, selecione **Usado** na lista **Status**.
   b. Selecione o ativo na lista Ativo.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O ativo usado foi registrado com sucesso no depósito pessoal do agente.

Registrar a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviço

Rastreie o status de um ativo que você removeu de um pedido de trabalho. Você pode rastrear o status conforme está executando a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas Tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada Usos de ativos
   a. Selecione **Removido** na lista **Status**.
   b. Selecione o ativo que você removeu da lista **Ativo**.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

O ativo removido é registrado com sucesso na lista de depósito pessoal do agente.

Tradução automática

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

Exibir SLAs de tarefa no Portal do prestador de serviços

Exiba a linha do tempo do SLA da ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço para garantir que você conclua sua tarefa dentro do período do SLA.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode criar e editar SLAs ou excluí-los das tarefas de ordem de serviço usando o Serviço de campo Portal do prestador de serviço. Para obter mais informações, consulte Gerenciar um SLA de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**
2. Clicar **Minhas listas** > **Minhas Tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada SLA de tarefa no formulário de tarefa de ordem de serviço.
5. Na lista SLAs de tarefa, abra uma Definição do ANS e revise os detalhes.
   Os detalhes do relatório de SLA incluem o andamento do SLA da tarefa ao longo do tempo de vida da tarefa.

Exibir tarefas semelhantes relacionadas a um pedido de trabalho

Exiba detalhes da tarefa de ordem de serviço similar que estão relacionados à mesma ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **em Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Tarefas irmãs no formulário de **tarefa de ordem** de serviço.
5. Na lista **Tarefa de ordem de serviço**, abra uma tarefa de ordem de serviço similar e revise os detalhes da tarefa.
   A tarefa de ordem de serviço similar fornece detalhes, como o número da tarefa de ordem de serviço primária, o ativo necessário, o local e assim por diante.

Registrar despesas incidentais da Gestão de serviços no Portal do prestador de serviços

Agentes de empresas prestadoras de serviço podem usar o Portal do prestador de serviço Serviço de campo para rastrear despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os incidentes do Service Management ou despesas incidentais são distintos de outras despesas relacionadas a pedidos de trabalho, como requisitos de peças. Os incidentes representam despesas que surgem durante a execução de uma tarefa ou que estão

Tradução automática

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

relacionadas à tarefa. Gestão de serviços de campo fornece tipos de incidentes para rastrear os custos de aluguéis de carros e milhas percorridas. Sua organização pode criar tipos personalizados adicionais.

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa. Quando um registro de incidente é criado, o sistema gera uma linha de despesa se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

A linha de despesa será excluída se qualquer uma dessas condições for alterada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas Tarefas**.
2. Abra uma tarefa de pedido de trabalho na lista de tarefas de pedido de trabalho.
3. Na lista relacionada Incidentes do Service Management, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de incidentes do Service Management

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Número da tarefa de ordem de serviço para a qual você está criando uma despesa eventual.
Tipo	O tipo de despesa incidental, como milhagem, aluguel de carro ou custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa eventual.
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.

5. Clique em **Salvar**.

Concluir questionários para uma tarefa de ordem de serviço no Portal do prestador de serviço

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa prestadora de serviços, você pode acessar e preencher questionários das tarefas de ordem de serviço atribuídas a você por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode preencher questionários para as tarefas de pedido de trabalho que são atribuídas a você em qualquer fase da tarefa. Um ou mais questionários podem estar disponíveis para uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Questionário** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
4. Na lista de questionários, selecione um questionário que você deseja concluir.
5. Clique em **Introdução** para responder às perguntas.
6. Clique em **Enviar** depois de responder a todas as perguntas obrigatórias do questionário.

Assinar na ordem de serviço encerrada no Portal do prestador de serviço

Os clientes podem assinar e confirmar digitalmente as ordens de serviço que estão fechadas com o estado **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto**.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Você deve habilitar as opções de configuração **Captura de assinatura**, **Resumo de pedido de PDF**e **Usar modelo de documento para gerar Resumo de PDF**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um pedido de trabalho é encerrado, você é notificado com um link para o pedido de trabalho. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço é fechada somente quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas são fechadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **em Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço da lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique na lista relacionada Detalhes da **ordem de serviço no formulário de tarefa** de ordem de serviço.
5. Clique no botão **Visualizar e assinar**.
   A opção **Visualizar e assinar** estará disponível somente se você tiver habilitado a configuração **Usar modelo de documento para gerar resumo em PDF**. Caso contrário, a opção **Assinar e confirmar** estará disponível, o que permite capturar a assinatura do cliente sem mostrar detalhes da ordem de serviço.
6. No formulário de ordem de serviço, revise os detalhes.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Digitar assinatura**.
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura**.
8. Clique **em Aceitar e Confirmar**.

Resultado

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Solicitação e recebimento de peças necessárias

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas de ordem de serviço atribuídas.

O processo para obter as peças necessárias para concluir as tarefas de ordem de serviço é o seguinte:

- **Criar uma solicitação de requisito de peça**: depois que uma tarefa de ordem de serviço for atribuída, crie uma solicitação para obter as peças necessárias para a tarefa.
- **Transferir peças para o seu inventário a partir de locais disponíveis**: uma ordem de transferência é criada automaticamente quando você cria um requisito de peça. Cada ordem de transferência consiste em uma linha de ordem de transferência gerada automaticamente e uma tarefa de linha de ordem de transferência. A tarefa de linha de ordem de transferência ajuda a mover uma linha de ordem de transferência de um estágio para outro, como execução, envio, entrega e recebimento. O sistema cria automaticamente várias tarefas de linha de ordem de transferência, uma após a outra, quando você fecha a primeira tarefa de atender a um requisito de ativo.
- **Acessar peças que estão disponíveis em seu depósito**: os ativos ou peças são mantidos em depósitos até que sejam necessários. Os depósitos são categorizados com base no depósito pessoal do usuário e no tipo de grupo de atribuição. Gerentes e agentes das empresas prestadoras de serviços são atribuídos a depósitos pessoais e depósitos de grupo e podem verificar a disponibilidade dos ativos necessários.
- **Retirar peças**: retirar peças do depósito e registrá-las como entregues.

Criar e fornecer uma solicitação de requisito de peça no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Crie uma solicitação de requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma solicitação de requisito de peça cria automaticamente um número de requisito de peça e um número de ordem de transferência para que você possa exibir os detalhes da peça necessária e fornecer a peça.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial** > **Solicitações** > **Criar e Provisionar Peças**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar e fornecer peças

Campo	Descrição
Número de Tarefa	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço. Selecione uma tarefa que não esteja no estado Encerrado ou Cancelado.
Modelo	O modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	hora de início da viagem esperada fornecida na tarefa de ordem de serviço. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir a tarefa de ordem de serviço. Este campo se torna somente leitura quando um item de hardware é selecionado no campo Modelo.
Do Depósito	Local do depósito do qual o item será enviado.
Para o Depósito	Local do depósito para onde o item será enviado.
Ativo	Ativo solicitado pela linha de ordem de transferência, por exemplo, uma impressora específica.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
A lista relacionada **Requisitos de peça** e **pedidos de transferência** é atualizada automaticamente com as informações de requisitos de peça no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Transferir pedidos de peças por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Use uma ordem de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente solicitante possa receber as peças.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode processar somente pedidos de transferência que contenham peças provenientes de um depósito gerenciado por você.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Pedidos de transferência**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Na lista relacionada **Linha** de ordem de transferência, selecione uma linha de ordem de transferência.
4. Na lista relacionada **Tarefas** de linha de ordem de transferência, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativo.
   A tarefa de linha de ordem de transferência que estava pronta para execução é movida para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência a ser preparada para remessa é "Preparar para remessa" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha da ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado 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.

6. Entregar ou preparar para envio.

Rastrear retiradas de peças no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Você pode ver quais peças estão prontas para serem selecionadas exibindo uma lista consolidada de ativos agrupados por depósito e aguardando a seleção. Depois de selecionar a peça, você pode fechar a tarefa de linha da ordem de transferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebido ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Retirar Peças**.
2. Na lista **Linha** de ordem de transferência, selecione uma linha de ordem de transferência.
3. Na lista **Tarefas** de linha de ordem de transferência, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que tenha o texto de descrição resumida "Receber" e o estado Aberto.
4. Depois de selecionar fisicamente os itens, clique em **Fechar tarefa**.
   A lista **Tarefas de linha** de ordem de transferência exibe uma tarefa de linha de ordem de transferência recém-criada que está pronta para ser entregue.
5. Revise a tarefa de linha de ordem de transferência que tem o texto de descrição resumida "Entregar" e o estado Aberto.
6. Clique **em Fechar tarefa**.

Resultado
A peça é entregue com sucesso ao agente.

Acessar informações do depósito no Serviço de campo Portal do prestador de serviço

Como gerente ou agente de empresas prestadoras de serviços, você pode acessar e exibir a disponibilidade de ativos em seus depósitos usando o Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem acessar somente as informações de seus depósitos pessoais e depósitos de grupo aos quais estão atribuídos. Os gerentes podem acessar seus depósitos pessoais, depósitos de grupo e depósitos pessoais de agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Depósitos**.
2. Na lista **Depósitos**, selecione um depósito que você deseja revisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Verifique o status dos ativos no depósito.
   - Para verificar o status dos itens de hardware disponíveis no depósito, como modelo, quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Hardware.
   - Para verificar o status dos itens consumíveis disponíveis no depósito, como quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Consumível.

Exibir informações de usos de capacidade

Exiba informações de usos de capacidade para rastrear a capacidade usada por grupos e agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Usos de capacidade**.
2. A página Usos de capacidade fornece informações sobre o uso de capacidade.

Tabela de informações de uso de capacidade

Campo	Descrição
Atribuição de capacidade	A tabela de atribuição para a qual o uso é criado.
Regra de reserva	As regras de reserva usadas ao atribuir a capacidade.
Agente	O nome do agente. Este campo será aplicável somente se **Agenda do agente** for selecionado no campo **Capacidade por** ao definir a capacidade de carga de trabalho para tarefas de pedido de trabalho.
Capacidade usada	Quantidade total de capacidade usada.
Data de início	Data a partir da qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.
Data de término	Data até a qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Capacity and Reservations Management

Serviço de campo com locais de serviço

O recurso Serviço de campo com locais de serviço permite adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

O serviço de campo com locais de serviço simplifica o processo de adição de locais em um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho. Ele permite que os administradores adicionem locais sob demanda que não estão incluídos nos locais predefinidos fornecidos. Os administradores devem definir uma das seguintes opções de configuração de validação como padrão para criar locais de serviço ad hoc:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mapa: capacidade de adicionar um local usando a interface do mapa do Google.
- Sem mapa: capacidade de adicionar detalhes do local sem um mapa e validá-los usando a API `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint`.
- Sem validação: os detalhes do local inseridos não serão validados.

Para obter mais informações, consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo com locais de serviço

Ativar serviço de campo com suporte de locais de serviço

Mapeamento de um local de serviço para um local primário

Definir a opção de validação padrão para locais de serviço

Adicionar funcionalidade de locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Definir o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

Definir o local padrão em um mapa

Configuração de locais ad hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Configuração de locais ad hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

O recurso Serviço de campo com locais de serviço adiciona opções para fornecer um local ad hoc ao criar um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho em Now Platform, Espaço do agenteou Portal de atendimento ao cliente.

Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente no campo **Local** ao criar um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho, poderá adicionar um local ad hoc. A opção de validação padrão para locais de serviço determina se você pode usar o mapa do Google (usando mapa) ou inserir o endereço manualmente (sem mapa ou sem validação). Para obter mais informações, consulte Definir a opção de validação padrão para locais de serviço.

Métodos para adicionar um local ad hoc na ordem de serviço ou na tarefa de ordem de serviço

Método	Ação
Mapa do Google	As informações de endereço são inseridas no campo de texto ou arrastando e soltando o marcador. Os campos são preenchidos automaticamente com base no endereço inserido no campo de pesquisa em um mapa. A chave de API do Google Maps ou o ID de cliente deve ser definido para usar a API do Google Maps para Empresas. Para obter mais informações, consulte Configuração da API do Google Maps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionar um local ad hoc na ordem de serviço ou na tarefa de ordem de serviço

Método	Ação
Sem mapa do Google	As informações de endereço são inseridas nos campos obrigatórios. Os campos **Latitude** e **Longitude** ficam esmaecidos e não podem ser editados quando a opção de validação padrão é definida como Sem mapa. **Nota:** Se a opção de validação do local de serviço padrão tiver sido definida como Sem mapa, o endereço será validado usando `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoin` . Se a opção tiver sido definida como Sem validação, o endereço não será validado.

Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado

Os registros de trabalho planejado permitem que o programador crie ordens de serviço futuras, diárias (regularmente) ou sob demanda com base na programação de trabalho associada.

Tópicos relacionados

Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado

Criar ordens de serviço para os próximos dias

Determine pedidos de trabalho com antecedência para o próximo período no futuro, por exemplo, para os próximos 30 dias, um ano ou mais. Isso ajuda a planejar a força de trabalho e as peças necessárias para o próximo trabalho planejado.

Antes de Iniciar

Você deve definir os seguintes parâmetros:

- Marque a caixa de seleção **Ordens de serviço de previsão** no formulário de plano de trabalho.
- Preencha o campo **Dias no futuro para criar ordens** de serviço no formulário Programação de trabalho planejada com o valor desejado.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar ordens de serviço planejadas por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Todos** > **Planned Work Management** > **Espaço**e, em seguida, clique no ícone).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra um plano desejado na lista de planos de trabalho.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Gerar ordem**de serviço.

Resultado
Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para o período selecionado no futuro.

Execute um trabalho programado para executar uma programação de trabalho planejada

As programações de trabalho planejadas são executadas sempre que os critérios de medidor, duração, script ou condição atendem. Você também pode usar o recurso Programação ad-hoc para executar uma programação de manutenção manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As programações de trabalho planejadas são executadas regularmente usando o trabalho programado *`Planned Maintenance Nightly Run`*. Quando o trabalho programado é executado, as ordens de serviço apropriadas são criadas para todos os registros que atendem aos critérios de programação (incluindo todos os registros do dia atual).

Você deve configurar o trabalho de programação de manutenção planejada noturna para executar a programação de trabalho planejada.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. No campo **Pesquisar**, insira **Execução noturna de manutenção planejada**.
3. Selecione **Execução noturna de manutenção planejada**.
4. Para especificar uma programação diferente para executar o trabalho, altere os campos **Executar** e **Hora**. Um trabalho programado não é executado com base no valor definido no campo Próxima hora de execução no registro do plano de manutenção para este trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar uma programação de trabalho.
5. Clique em **Atualizar**.
6. A qualquer momento, para executar o trabalho programado, clique em **Executar agora**.

Nota:

O trabalho programado avalia todas as programações definidas anteriormente e executa aquelas que estão programadas para execução.

Se um ou mais registros na tabela associada ao plano de trabalho forem excluídos depois que os registros correspondentes forem associados ao plano de trabalho, a próxima execução noturna removerá todos os registros associados a esses ativos removidos.

Executar uma programação de trabalho planejada sob demanda

As programações de trabalho planejadas são executadas principalmente usando o trabalho programado *`Planned Maintenance Nightly Run`*. No entanto, você pode fazer com que a programação seja executada imediatamente ou alterar a data em que uma programação deve ser executada, se necessário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você executa uma programação de trabalho planejada sob demanda, todas as próximas datas de execução dos registros de trabalho planejado relevantes são atualizadas para a hora definida pelo usuário, agora ou no futuro. Todas as ordens de serviço apropriadas são criadas. Se a programação for baseada em medidor, condição ou script, os pedidos de trabalho serão criados para registros de plano de trabalho que atendam aos critérios de programação.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra um plano de trabalho que contenha a programação a ser executada.
3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejadas, selecione a programação de manutenção que você deseja executar.
4. Na seção Link relacionado, clique **em Executar sob demanda**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Executar manutenção sob demanda

Campo	Descrição
Executar agora	Opção para executar a manutenção da programação imediatamente.
Selecione a data da próxima execução	Data no futuro para a execução da manutenção. Este campo é exibido somente quando a opção **Executar agora** não está selecionada.

6. Clique em **Programar**.

Criar ordens de serviço para ocorrências de programação

Crie ordens de serviço para ocorrências de programação para manter um registro de ocorrências específicas ou ciclos de manutenção da programação. As ordens de serviço geradas para cada ocorrência de programação são mapeadas para a ocorrência correspondente, permitindo o rastreamento de atividades realizadas em diferentes ciclos de manutenção.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar uma única ordem de serviço ou várias ordens de serviço para uma ocorrência de programação, dependendo do número de modelos de ordem de serviço associados a ela. Por exemplo, se dois modelos de pedido de trabalho forem configurados para uma programação de trabalho, o sistema gerará dois pedidos de trabalho para essa ocorrência de programação específica, com base em cada modelo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Abra o plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Programações de trabalho planejadas, selecione a programação para a qual você deseja revisar as ocorrências de programação.
4. Na lista relacionada Ocorrências da programação, selecione a ocorrência da programação para a qual você deseja criar pedidos de trabalho.
5. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar ordem**de serviço.
6. **Opcional:** Exiba as ordens de serviço associadas ao evento na lista relacionada de ordens de serviço.

Resultado

Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.

Tópicos relacionados

Como associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

Exemplo de plano de trabalho

Você pode criar um plano de trabalho para definir uma programação de manutenção para vários ativos com base na data de instalação.

A imagem a seguir ilustra o plano de manutenção para dois ativos instalados em datas diferentes.



Por exemplo, um hospital tem duas máquinas de MRI instaladas em datas diferentes e, portanto, segue um ciclo de vida diferente. Crie um plano de trabalho flexível por 15 anos para fornecer o serviço de manutenção a esses ativos nos seguintes intervalos com base na data de instalação:

- Realize as duas primeiras manutenções de garantia no intervalo de 365 dias a partir da data de instalação.
- Depois que as duas primeiras manutenções de garantia terminarem, execute a manutenção a cada dois anos pelos próximos oito anos.
- Após dez anos, execute a manutenção todos os anos.

Definir um cronograma de manutenção para vários ativos

Para programar uma manutenção de garantia para ativos com base na data de instalação, defina um plano geral aplicando condições de filtragem à tabela de ativos, [alm_assets] para identificar o registro correspondente de ativos que requerem manutenção.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Planned Work Management** > **Planos**.
2. Clique em **Novo** e crie um plano de trabalho.
   - **Nome**: Plano de manutenção de dispositivo hospitalar
   - **Tipo**: geral
   - **Tabela**: alm_asset
   - **Condição do filtro**: ativo é verdadeiro
3. Clique em **Enviar**.
   O plano de trabalho é criado com sucesso e aplicado aos registros correspondentes da tabela [alm_asset].
4. Configure várias programações para o plano de trabalho.

Para	Faça o seguinte
Criar primeira programação	**a.** Na lista relacionada Programações de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: Manutenção de garantia ○ **Gatilho**: Duração ○ **Tipo de gatilho**: intervalo ○ **Repetir**: 365 dias ○ **Iniciar programação planejada com base em**: valor do campo ○ **start_reference efetivo**: instalado ○ **Terminar programação planejada com base em**: frequência ○ **Frequência**: 2 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar segunda programação	**a.** Na lista relacionada Programações de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: programação por 2 a 8 anos ○ **Gatilho**: Duração ○ **Tipo de gatilho**: Anualmente ○ **Tipo anual**: fixo ○ **Repetir a cada**: 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	Faça o seguinte
	○ **Iniciar programação planejada com base em**: Programação ○ **Programação**: manutenção de garantia ○ **Terminar programação planejada com base em**: frequência ○ **Frequência**: 4 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar terceira programação	**a.** Na lista relacionada Programações de trabalho planejado, clique em **Novo**. **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome**: programação para os anos restantes ○ **Gatilho**: Duração ○ **Tipo de gatilho**: Anualmente ○ **Tipo anual**: fixo ○ **Repetir a cada**: 1 ○ **Iniciar programação planejada com base em**: Programação ○ **Programação**: programação por 2 a 8 anos ○ **Terminar programação planejada com base em**: frequência ○ **Frequência**: 5 **c.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

5. Conclua as configurações restantes.
   Para obter mais informações, consulte Como associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho e Criar registros de trabalho planejado.
6. Crie ordens de serviço para o trabalho planejado.
   Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de ordens de serviço para o trabalho planejado.

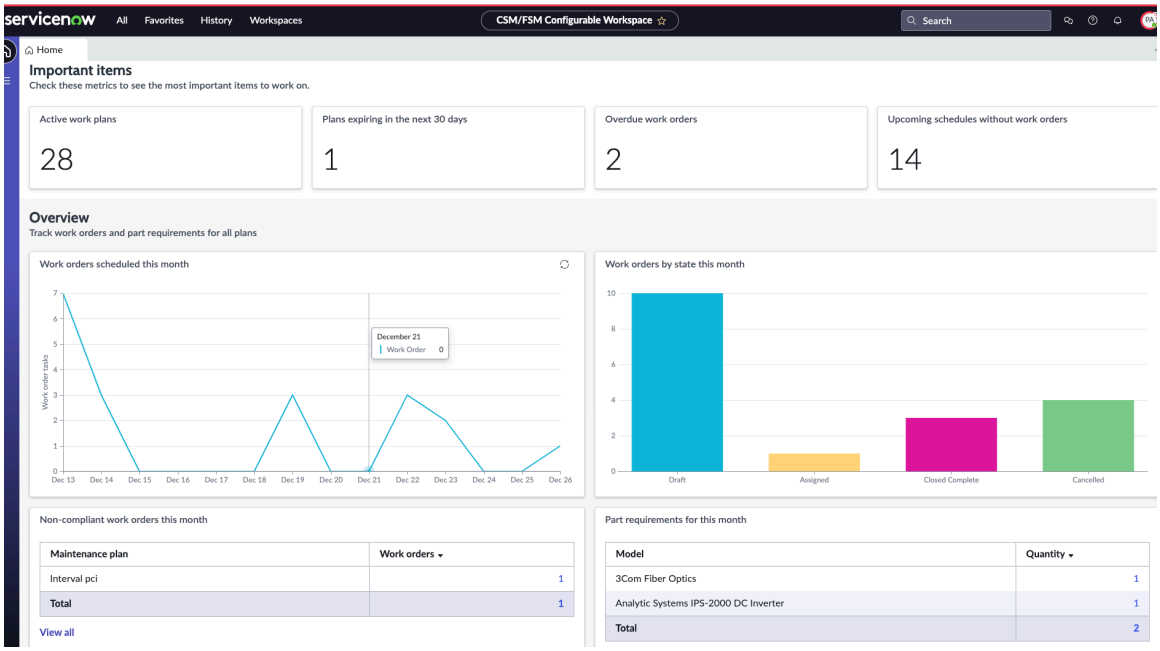
Resultado

O plano de manutenção de dispositivo do hospital programa todos os ativos para manutenção com base na data de instalação, conforme mencionado na imagem do plano de manutenção de 15 anos.

Página inicial do Planned Work Management

A página inicial do Planned Work Management permite que você monitore seus planos de trabalho, programações e pedidos de trabalho.

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



Usuário final e funções

Funções e objetivos do usuário final do Planned Work Management

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como administrador de trabalho planejado, você pode: • Analise os planos de trabalho e os itens mais importantes da ordem de serviço a serem trabalhados. • Acompanhar ordens de serviço e requisitos de peças para todos os planos	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Acessar a página inicial do Planned Work Management

A página inicial do Planned Work Management faz parte do espaço configurável do CSM/FSM, página inicial.

Para abrir a página inicial do Planned Work Management, navegue até **Todos** > **Planned Work Management** > **Espaço**.

Casos de uso

Acesso ao painel do Planned Work Management por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Administrador de trabalho planejado	Monitore os planos de trabalho, as programações de trabalho e as ordens de serviço. Isso ajuda a rastrear as ordens 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.

Acesso ao painel do Planned Work Management por função do usuário

Usuário	Uso do painel
	serviço programadas, futuras e atrasadas para o plano de trabalho.

Visualizações de dados

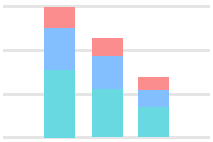
Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Planos ativos	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que estão no estado ativo.
Planos que expiram nos próximos 30 dias	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que vão expirar nos próximos 30 dias.
Ordens de serviço atrasados	Pontuação única 		Número de ordens de serviço que estão atrasadas.
Programações futuras sem ordens de serviço	Pontuação única 		Número de programações para as quais nenhuma ordem de serviço foi gerada.
Ordens de serviço agendadas	Gráfico de linhas e barras empilhadas		Exiba as ordens de serviço programadas para a data fornecida.

Tradução automática

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

Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Ordens de serviço por estado	Gráfico de barras empilhadas 		Exiba o número de ordens de serviço por estado, como Rascunho, Encerrado concluído e muito mais.
Ordens de serviço fora de conformidade	Lista		Exibe o número de ordens de serviço que não estão em conformidade com o plano de manutenção correspondente.

Calendário de planejamento

Como administrador ou planejador de trabalho planejado, você pode gerenciar ocorrências de programação e pedidos de trabalho para o trabalho planejado diretamente do calendário. Você pode revisar as ocorrências de evento, cancelar ordens de serviço duplicadas, gerar novas ordens de serviço ou fazer modificações nas ocorrências da programação conforme necessário.

O espaço configurável do CSM/FSM contém o calendário de planejamento. O calendário acomoda as ocorrências de programação e os pedidos de trabalho de um plano de trabalho. Para acessar o calendário, navegue até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Espaço**

O calendário de planejamento facilita as seguintes tarefas:

- Exibição da ocorrência da programação
- Cancelando ocorrência de programação
- Gerando ordens de serviço
- Exibição de detalhes da ordem de serviço
- Cancelando ordens de serviço

Exibição do calendário de planejamento

O calendário de planejamento exibe eventos de ordem de serviço ou de ocorrência de programação que são criados para entidades de trabalho planejadas, como ativos, itens de configuração (ICs) ou locais, para um único dia, semana ou período de duas semanas. A programação reflete o fuso horário do usuário.

Você pode avançar ou retroceder no tempo ou alternar entre exibições usando os botões no cabeçalho do calendário.

O painel **Configurações**, acessado por meio do ícone de engrenagem (⚙), permite que você controle a exibição do calendário.

Tradução automática

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

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo de produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário.
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, sejam ocorrências de programação ou ordens de serviço.

O painel **Filtro**, acessado por meio do ícone de filtro ( ), permite determinar as informações que você deseja exibir no calendário.

Opções de filtro

Filtro	Descrição
Planos	Exibe registros de um plano especificado
Tipos de plano	Exibe registros de um tipo de plano especificado
Categorias de plano	Exibe registros de uma categoria de plano especificada

Criar e exibir eventos usando o calendário de planejamento

Crie e exiba as ocorrências de programação e os pedidos de trabalho dos planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O calendário exibe eventos únicos ou eventos empilhados quando vários eventos são programados simultaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Espaço**
2. Selecione o ícone de **calendário** de).
3. **Opcional:** Gere ordens de serviço para a ocorrência da programação clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Gerar ordens**de serviço.
   Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.
4. **Opcional:** Exibir detalhes do evento de ocorrência da programação.
   a. Selecione o evento que você deseja exibir.
   b. Revise os detalhes do evento na seção **Detalhes** do painel contextual Programar ocorrência.
5. **Opcional:** Exiba ordens de serviço para o evento de ocorrência programação no painel contextual clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Exibir ordens**de serviço.

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Determine as informações que você deseja exibir no calendário.

   a. Selecione o ícone Filtro ( ).

   - Para exibir registros de um plano específico, selecione **Planos** e selecione um plano.
   - Para exibir registros com base no tipo de plano, selecione **Tipos de plano** e selecione um tipo de plano.
   - Para exibir registros com base na categoria do plano, selecione **Categorias do plano** e selecione uma categoria do plano.

   b. Opcionalmente, selecione **Salvar como padrão** para salvar os filtros selecionados.

   Nota:

   (Optional) Você tem a opção de escolher vários planos, tipos de plano ou categorias de plano, individualmente ou em várias combinações.

   c. Selecione **Aplicar**.

Cancelar eventos usando o calendário de planejamento

Cancele uma ocorrência de programação e os eventos de ordem de serviço de seus planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de serviços de campo** > **Planned Work Management** > **Espaço**
2. Selecione o ícone de **calendário** de).
3. No calendário, selecione o ícone Mostrar configurações ( ).
4. No painel **Configurações**, preencha os campos.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo de produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, sejam ocorrências de programação ou ordens de serviço.

5. Selecione **Aplicar**.
6. Cancele o evento.

Tradução automática

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

Gerenciamento de tarefas de ordem de serviço usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Gerentes e agentes de empresas prestadoras de serviços podem usar a aplicação Field Service Contractor for mobile para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

As organizações podem terceirizar suas tarefas de pedido de trabalho para empresas prestadoras de serviço. A empresa prestadora de serviços executa os trabalhos atribuídos implantando seus agentes prestados no local do cliente.

Tópicos relacionados

RecursoField Service Contractor for mobile] da aplicação ServiceNow Agent

Reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a você em um dispositivo móvel

Reatribua uma tarefa de ordem de serviço a você por meio do recurso Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent da aplicação [].

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Minhas tarefas de grupo**.
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Toque no ícone mais ações (⋮) ícone [.
5. Toque **em Atribuir a mim**.
   - Se a tarefa de ordem de serviço for atribuída com sucesso, a mensagem Atribuir a mim com êxito será exibida.
   - Se você não estiver disponível no horário programado, a seguinte mensagem será exibida: Este agente está indisponível no horário programado. Selecione outro agente ou reagende a hora.

Resultado

A tarefa de pedido de trabalho foi atribuída com sucesso a você e pode ser acessada na tela **Abrir tarefas**. A guia de navegação de notificação mostra uma mensagem confirmando que a tarefa de ordem de serviço foi reatribuída a você.

Reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a um agente em um dispositivo móvel

Como gerente, você pode reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a um agente por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, abra uma tarefa de pedido de trabalho de uma 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.

- Tocar na tela **Abrir tarefa**
- Toque na tela **Minhas tarefas de grupo**.
- Toque na tela **Tarefas de hoje**.

3. Revise a tarefa de ordem de serviço.
4. Na tarefa de ordem de serviço, toque no mais ações (⋮) ícone [.
5. Toque na função **Reatribuir tarefa**.
6. Toque **em Atribuído a**.
7. Selecione um agente na lista **Atribuído a**.
8. Toque em **Enviar**.

Nota:
Se o agente do prestador de serviço não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: O agente está indisponível no horário programado. Selecione outro agente ou reagende a hora.

Resultado
A tarefa de pedido de trabalho é reatribuída a um agente do prestador de serviço.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Aceite ou rejeite uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Todas as tarefas abertas**
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, aceite ou rejeite a tarefa.

- Para rejeitar a tarefa, toque em **Rejeitar**, selecione o motivo da rejeição e insira os detalhes.

  A seguinte mensagem de confirmação aparece na parte superior da tela: Tarefa rejeitada com sucesso. Clique aqui para exibir as tarefas em aberto.

- Para trabalhar na tarefa, toque em **Aceitar**.

Nota:
Se o agente ou gerente do prestador de serviço não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: Aviso: WOTXXXXXX foi programado para um horário em que você pode não estar disponível.

Resultado
A tarefa é aceita ou rejeitada. Se a tarefa for rejeitada, ela será reatribuída dependendo da função da pessoa que a aceitou ou rejeitou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Expedição pendente ou Atribuição pendente. A tarefa rejeitada é atribuída ao gerente do próximo grupo apropriado. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado Expedição pendente para que o expedidor possa atribuir a tarefa manualmente.
- Se um agente rejeitar a tarefa, ela será reatribuída ao gerente do agente.

Como responder a uma solicitação no Serviço de campo Marketplace

Responda ou recuse solicitações no Serviço de campo mercado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Certifique-se de que o plug-in do Serviço de campo marketplace esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo mercado.

Certifique-se de que o plug-in Field Service Contractor for mobile esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar o recurso ServiceNow AgentField Service Contractor for mobile na aplicação [].

Procedimento

1. Navegue até o **Marketplace**.
2. Em uma resposta pendente, escolha uma das seguintes opções:

Nota:
As opções de seleção variam de acordo com a configuração do solicitante.

Opção	Descrição
Seleção	Ação
Responder	Permite que você responda com estimativas de tempo, estimativas de custo ou outras anotações e comentários.
Aceitar	Aceita a solicitação.
Recusar	Recusa a solicitação. A solicitação será removida de suas respostas pendentes.

Resultado

Depois de responder ou aceitar, o solicitante decide a quem conceder a tarefa. Se recusada, a solicitação será removida das respostas pendentes.

O que Fazer Depois

Aguarde o fechamento da janela de solicitação. Quando a solicitação for encerrada, o solicitante atribuirá a tarefa a um prestador de serviço. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma tarefa a um prestador de serviço no Serviço de campo Marketplace. Se você quiser se retirar da solicitação, consulte Retirar de uma solicitação no mercado de serviço de campo.

Retirar de uma solicitação no mercado de serviço de campo

Retirar de uma solicitação que você respondeu no mercado 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se não houver agentes suficientes disponíveis ou se houver outros obstaculos, você poderá retirar-se de uma solicitação aceita ou respondida anteriormente.

Procedimento
1. Navegar até **Mercado** > **Solicitações enviadas**.
2. Na solicitação selecionada, selecione **Retirar**.

Resultado
Sua resposta foi retirada da solicitação. A solicitação será removida de suas respostas.

Criar ordens de serviço para um ativo selecionado em um dispositivo móvel

Crie uma ordem de serviço para um ativo por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento
1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Pesquisa de ativos**.
3. Exiba o registro do ativo usando uma das opções a seguir.
   - Toque no ícone do código de barras e verifique o ativo.
   - Insira o código do ativo na **etiqueta**do ativo.
4. Toque no registro do ativo e execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Para criar uma ordem de serviço para este ativo	**a.** Toque em **Criar ordem**de serviço . **b.** Toque **em Descrição resumida**. **c.** Insira uma descrição resumida da ordem de serviço e clique em **Concluído**. **d.** Clique em **Enviar**. A ordem de serviço é criada para o ativo selecionado.

Resultado
Uma ordem de serviço é criada para um ativo selecionado ou revise o histórico de trabalho 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.

Exibir artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile para obter informações adicionais para ajudá-lo a concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de exibição do artigo de conhecimento fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria de e número de exibições. Você pode exibir todos os artigos de conhecimento disponíveis, independentemente da tarefa de pedido de trabalho, na guia **Artigos**.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Tarefa de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, acesse os artigos relacionados na tela **Detalhes** de uma das seguintes maneiras:
   - Toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Exibir conhecimento**.
   - Toque na guia **Relacionado** e exiba os artigos de conhecimento relacionados.
5. Revise o artigo de conhecimento.
6. Na lista Conhecimento, selecione o link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.

Nota:

7. **Opcional:** Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não útil, fornecendo uma classificação por estrelas ou publicando comentários sobre o artigo.

Resultado
A versão selecionada do artigo é aberta em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia na aplicação Field Service Contractor for mobile. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Insira despesas incidentais diretamente de uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Crie e rastreie despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Despesas incidentais são despesas relacionadas a ordens de serviço que surgem durante a execução de uma tarefa ou estão relacionadas à tarefa, como custos de fornecedor ou milhagem, mas não são despesas previstas padrão, como requisitos de peças.

Tradução automática

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

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Na guia **Detalhes**, toque no Mais ações (⋮) ícone.
5. Toque na função **Registrar incidente**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de incidentes de log

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de despesa incidental, como milhagem, aluguel de carro ou custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa eventual.
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.
Anexo	Opção para incluir anexos de suporte.

7. Toque em **Enviar**.

Resultado

O incidente é criado e pode ser acessado em uma guia Relacionada à ordem de serviço ou na guia de navegação Meu incidente.

O sistema gera uma linha de despesa para a despesa eventual se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

Se alguma das condições mudar, a linha de despesa será excluída.

Exibir o perfil de um agente em um dispositivo móvel

Exiba as informações de perfil de todos os agentes de sua equipe por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile para que você possa contatá-los quando necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de prestador de serviço, você pode acessar detalhes dos membros da sua equipe, como número de telefone celular, número de telefone comercial e endereço 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.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na tela inicial da aplicação ServiceNow Agent, navegue até **Minha Equipe** > **Mais**.
3. Toque no grupo ao qual você pertence.
4. Toque no perfil de agente que você deseja revisar na lista **Membros da equipe**.
5. Revise as informações de perfil do agente.

Exibir tela de detalhes na aplicação Field Service Contractor for mobile em ServiceNow Agent

Use a aplicação Field Service Contractor for mobile para exibir detalhes dos campos da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tela Detalhes mostra informações completas sobre uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes ou gerentes do prestador de serviço podem usar a tela Detalhes para revisar uma tarefa de pedido de trabalho para entender o requisito da tarefa e podem aceitar ou rejeitar a tarefa. Os gerentes também podem reatribuir a tarefa a um agente do prestador de serviço.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Toque **em Tarefas de hoje**.
4. Abra qualquer tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Detalhes**.
6. Na guia **Detalhes**, revise as informações da tarefa da ordem de serviço mostradas nos campos do formulário.

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	A data e a hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Término estimado	Data estimada de término do trabalho na tarefa. A data é calculada automaticamente com base no Início programado e na Duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	O tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções disponíveis são: Correção de Quebra, Instalar ou Manutenção Planejada

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Sob garantia	Opção que indica que existe uma garantia para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Detalhes completos sobre o problema ajudam a evitar uma comunicação prolongada com o cliente nos estágios posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	Grupo que contém o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuído a	Mostra o agente ou gerente atualmente atribuído à tarefa

Rastrear ou adicionar informações da tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba atividades relacionadas à sua tarefa de ordem de serviço por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile. Você também pode adicionar documentos, imagens ou anotações de trabalho ao registro da tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tela Fluxo de atividades rastreia e mostra todas as informações relacionadas a uma tarefa de ordem de serviço desde que ela foi criada. Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Toque **em Tarefas de hoje**.
4. Abra a tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Fluxo de atividades**.
6. Exibir as atividades da tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Adicione um documento, imagem ou comentário.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço concluída em um dispositivo móvel

Feche as tarefas de ordem de serviço para concluir uma tarefa para a qual o problema foi corrigido ou resolvido por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Tarefas de hoje**.

Tradução automática

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

3. Abra uma tarefa de pedido de trabalho que já esteja em andamento.
4. Toque em **Encerrar concluído**.
5. Insira as anotações que descrevem o fechamento no campo **Notas** de fechamento.
   As informações de anotações de fechamento são copiadas para a guia Fluxo de atividades em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual, habilitando a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
7. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação são exibidas dependendo se você habilitou a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.

   - Se você não tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso será exibida.
   - Se você habilitou a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens será exibida. Tocar em **Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado

A tarefa está fechada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meus trabalhos** > **Minhas tarefas de grupo**.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço incompleta em um dispositivo móvel

Você pode fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa por meio da aplicação Field Service Contractor for mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de pedido de trabalho que já esteja em andamento.
4. Toque no ícone mais ações (⋮).
5. Toque **em Fechar incompleto**.
6. Forneça o motivo nas **Observações de fechamento**.
   As informações de anotações de fechamento são copiadas para a **guia Fluxo de atividades** em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual, habilitando a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
8. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação são exibidas dependendo se você habilitou a opção **Criar uma tarefa de acompanhamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso será exibida.
- Se você habilitou a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens será exibida. Tocar em **Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado

A tarefa está fechada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meus trabalhos** > **Minhas tarefas de grupo**.

Pausar ou retomar o acompanhamento de tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço por meio de Field Service Contractor for mobile se você não puder continuar o trabalho por algum motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque **em Tarefas de hoje**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que está em andamento.
4. Toque no ícone mais ações (⋮).
5. Toque **em Pausar trabalho**.
   No formulário de ordem de serviço, o botão alterna para **Retomar trabalho**.
6. Toque em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na tarefa de ordem de serviço novamente.

Exibir tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente em um dispositivo móvel

Exiba as tarefas de ordem de serviço que foram encerradas nos últimos sete dias no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas encerradas recentemente**.
3. Revise as tarefas de ordem de serviço na lista de tarefas encerradas recentemente.
   A lista exibe as tarefas encerradas nos últimos sete dias.

Assinar na ordem de serviço encerrada em um dispositivo móvel

Os clientes podem assinar e confirmar digitalmente tarefas de ordem de serviço que estão fechadas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um pedido de trabalho é encerrado, você é notificado com um link para o pedido de trabalho. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço é fechada somente quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas são fechadas.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Tarefas encerradas recentemente**.
3. Toque na tarefa de ordem de serviço na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Toque no **número** da ordem de serviço primária no formulário de tarefa de ordem de serviço.
5. **Opcional:** Toque em **Visualizar** para revisar os detalhes da ordem de serviço.
6. Toque em **Assinar e confirmar** para capturar a assinatura do cliente.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Digitar assinatura**.
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura**.
8. Clique **em Aceitar e Confirmar**.

Solicitar inventário usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Solicite que o inventário receba peças quando o estoque ficar baixo ou você precisar de uma peça para um pedido de trabalho específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar as peças necessárias do seu grupo ou depósito pessoal. Se você solicitar peças do depósito do grupo, as ordens de transferência serão geradas automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Na guia de navegação **Meu trabalho**, toque em **Minhas tarefas**.
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de peças.
4. Toque na guia **Peças**.
5. Em requisitos de peça, toque em **Criar requisito de peça**.
6. Toque em **Modelo**.
7. Selecione um modelo de peça.
8. No campo **Quantidade necessária**, insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.

Tradução automática

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

9. No campo **Data obrigatória**, insira a data em que todas as peças devem ser entregues.
10. Habilite a opção **Obrigatória** para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
11. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem aparece quando o requisito da peça é criado.
12. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
13. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.
    Os locais do depósito aparecem na tela.
14. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em Peça de **origem**.
15. Selecione o depósito para o qual as peças fornecidas serão transferidas.
    Por exemplo, se você precisar receber peças em seu depósito, selecione seu depósito pessoal.
16. No campo **Quantidade**, insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
17. Toque no ícone **Avançar**.
18. Navegue de volta para a tela **Inventário**.

Resultado

As listas relacionadas a Requisitos de peça e Pedidos de transferência são atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Exibir detalhes do inventário usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Exiba detalhes das peças disponíveis e com defeito em seu inventário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque em **Meu inventário**.
   As peças disponíveis e com defeito aparecem em suas respectivas guias.
4. Exibir detalhes da peça.
   - Para exibir detalhes das peças disponíveis, toque em **Disponível** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.
   - Para exibir detalhes das peças com defeito, toque em **Defeituoso** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.

selecionar peças usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Pegue a peça transferindo-a de um depósito disponível quando você estiver em um local de tarefa e precisar de uma peça ausente para concluir seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque **em Transferências de peças**.
4. Toque **em Retirar**.
5. Toque em uma peça para retirada, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar retirada**.
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver no estágio **Recebido**, você poderá confirmar a retirada.
6. Clique **em Confirmar retirada**.

Resultado

A fase de fornecimento passa para Entregue e a peça é adicionada ao seu inventário e marcada como disponível.

Preencha o questionário para a tarefa de ordem de serviço usando a aplicação Field Service Contractor for mobile

Responda às perguntas predefinidas associadas a uma tarefa de ordem de serviço para coletar e armazenar as respostas para referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.
5. Toque no estouro ⋮ de estouro e selecione **Responder questionário**.
6. Na guia Pendente, toque no questionário que você está pronto para responder.

   Nota:
   Se o questionário for obrigatório, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.

7. Responda a cada pergunta do questionário.
8. Toque em **Enviar**.
   Depois de enviado, você pode exibir, mas não pode mudar seu questionário.

Resultado

O questionário enviado aparece na guia Concluído.

Gestão de Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Tradução automática

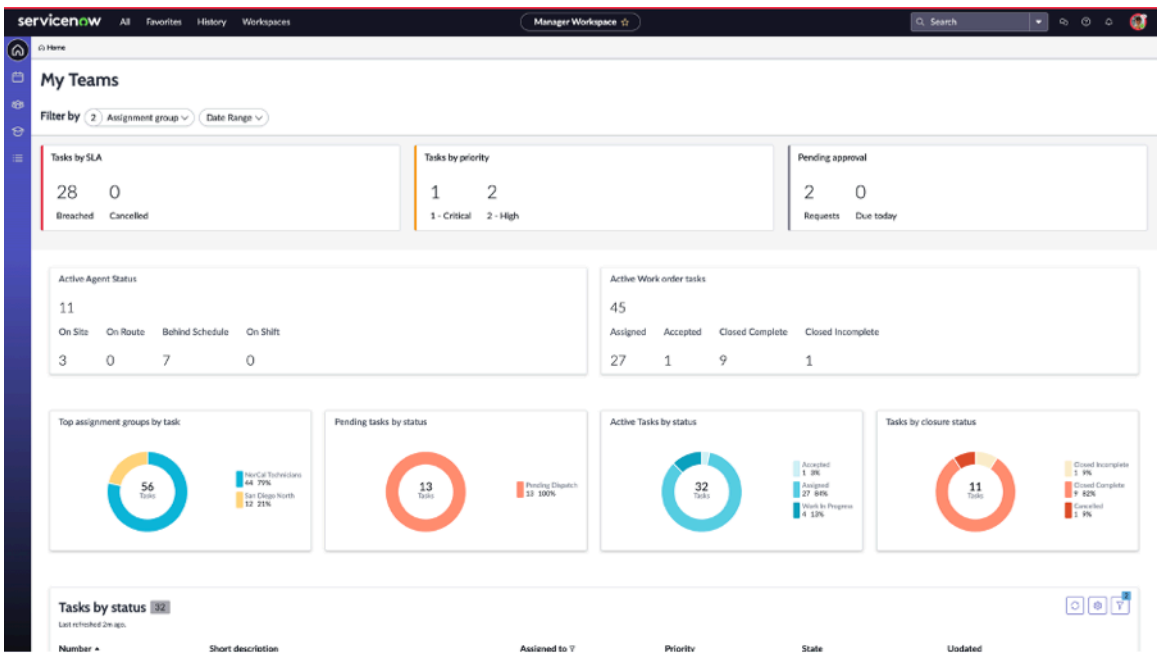
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tópicos relacionados

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Painel Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Manager Workspace

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Fique por dentro do status das tarefas nas quais suas equipes estão trabalhando em um determinado momento.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente do espaço, você pode fazer o seguinte: • Analise as tarefas de ordem de serviço nas quais sua equipe está trabalhando no momento ou as tarefas que ainda não foram atribuídas. • Monitore tarefas com SLAs que foram violados, escalonados ou não foram abertos por 30 dias. • Rastreie o trabalho de uma equipe, os bate-papos e as atribuições de trabalho de uma equipe para analisar o desempenho de toda a organização.	sn_mgr_workspace.manager

Acesse o painel do Manager Workspace

Para abrir o painel, navegue até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

Tradução automática

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

Casos de uso

Usuário	Uso do painel
Gerente	Monitore o trabalho de seus agentes ao iniciar o dia, exiba relatórios que precisam de atenção e navegue até as tarefas nas quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período desejado.

Indicadores

OManager Workspace oferece os seguintes indicadores:

Ordens de serviço em aberto

Exibe o número de ordens de serviço em aberto.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

Exibe o número médio de dias necessários para resolver pedidos de trabalho

% do tempo produtivo para tarefas

Exibe a porcentagem de tempo produtivo e quanto ele aumentou ou diminuiu em um período especificado.

% de utilização do agente para tarefas

Exibe a porcentagem de utilização do agente e mostra quanto ela aumentou ou diminuiu em um período especificado.

Detalhamentos

OManager Workspace inclui os seguintes detalhamentos:

- Grupo de atribuição
- Intervalo de datas

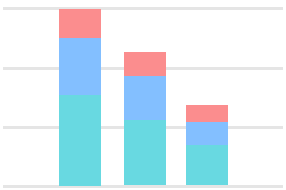
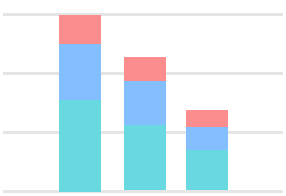
Visualizações de dados

OManager Workspace fornece as seguintes visualizações.

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por ANS	Pontuação única 	Número de tarefas violadas e canceladas.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por prioridade	Pontuação única 	Número de tarefas críticas e de alta prioridade.
Aprovação pendente	Pontuação única 	Número de solicitações de aprovação e solicitações que vencem hoje.
Ordens de serviço encerrados	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe as ordens de serviço que foram encerradas pelos agentes.
Ordens de serviço semanais novas vs. encerradas	Gráfico de linhas e barras empilhadas	Exibe as ordens de serviço novas e encerradas que foram atribuídas ao grupo de atribuição por semana.
Duração planejada da tarefa vs. tempo real gasto nela	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe a duração planejada do trabalho e a duração necessária para terminar.
Variação semanal da duração total planejada	Gráfico de linhas e barras empilhadas	Exibe a variação semanal da duração total planejada.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Status de agente ativo	Pontuação única 	Exibe o número de agentes e seus status.
Tarefas de ordem de serviço ativas	Pontuação única 	Exibe o número de tarefas ativas e seus status.
Principais grupos de atribuição	Rosca 	Exibe o número de tarefas de ordem de serviço ativas e quantas tarefas cada grupo de atribuição tem.
Tarefas pendentes por status	Rosca 	Exibe o número de tarefas pendentes e um detalhamento das tarefas pendentes de acordo com o status, como Rascunho e Expedição pendente.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas ativas por status	Rosca 	Exibe o número de tarefas ativas e um detalhamento das tarefas ativas de acordo com o status, como Aceito, Atribuído e Trabalho em andamento.
Tarefas por status de fechamento	Rosca 	Exibe o número de tarefas encerradas e um detalhamento das tarefas encerradas de acordo com o status, como Encerrado incompleto, Encerrado concluído e Cancelado.
Tarefas por status	Lista	Exibe a lista de tarefas ativas por status.

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo permite que você gerencie os recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando programações, pessoal e turnos entre suas equipes, tudo em um só local. Você também pode integrar com a programação de plantão, e criar turnos e programação para rotações de plantão.

Principais recursos

Com o Scheduling, 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.
- Crie planos de turno e programação para os agentes.
- Aprove ou rejeite solicitações de folga e troca de turno do agente.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe, exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo as programações. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre os principais indicadores de desempenho e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI .

Cumprimento da programação

- A adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo suas programações e oferecendo serviço de campo quando esperado. Uma baixa taxa de adesão sugere mudança nos processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas e nos horários 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 alterar as 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 negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* gera eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Cumprimento da programação**= (Minutos trabalhados no turno/Tempo do turno programado em minutos + Horas extras)
  - **Conformidade**= (Minutos trabalhados no turno + Horas extras)/Tempo do turno programado em minutos
- A porcentagem de adesão ideal por padrão está acima de 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Os agentes que não se qualificam para os valores limite definidos são considerados não aderentes e são destacados em vermelho.

Como criar um plano de turno de trabalho no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

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 inativos na ordem exibida na guia **Turnos**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique na guia **Turnos**.

Tradução automática

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

4. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar planos de turnos (ícone) para exibir as programações.
5. Clique no).
6. Clique em **Turno de trabalho**.
7. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
8. Defina a janela de tempo do turno.
   a. No campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

      Nota:
      Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

   b. No campo **Hora** de início, insira a hora em que você deseja iniciar o turno.
   c. No campo Hora de **término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
   d. Marque a caixa de seleção Ativo para ativar o turno de trabalho.
   e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
   f. Selecione **Salvar**.
9. Adicione intervalos de programação ao turno.
   a. Selecione o turno.
   b. Clique em **Adicionar pausa**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.
   d. Defina uma duração para a pausa.
   e. No campo **Duração**, insira a duração da pausa.
   f. No campo **Hora** de início mais antiga, insira a hora mais antiga para iniciar a pausa.
   g. No campo Hora de **término** mais recente, insira a hora mais recente para terminar a pausa.

      Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes a esse turno de trabalho, o aplicativo Programação escalonará automaticamente a duração do intervalo de cada agente. Escalone as pausas para garantir que os quatro agentes possam cobrir todo o período do turno.

   h. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Enviar**.
11. **Opcional:** Exiba o número de agentes para cada hora ou dia na janela de período do turno.

Criar um plano de turno de plantão no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar planos de turnos (de turno) para exibir as programações.
5. Clique no ícone Criar planos de turno de trabalho ou Turnos de plantão ( ).
6. Crie o turno de plantão.
   a. Clique em **Turno de plantão**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
   d. Selecione a janela de tempo do turno inserindo valores nos campos Hora de **início** e Hora de **término** e selecionando o fuso horário no campo **Fuso horário**.
   e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja aplicar o turno.
   f. No campo **Data de início da rotação**, clique no ícone de calendário, selecione a data de início da rotação de plantão para o turno e clique em **OK**.
   g. Clique em **Salvar**.
7. Crie a rotação de plantão.
   a. Selecione o turno que você criou.
   b. Clique em **Criar rotação**.
   c. No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno na lista de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
   d. No campo **Intervalo de rotação**, selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal.
   e. Clique em **Salvar**.

   Nota:
   O campo **Tipo de escalação** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Girar por meio** de listagens se várias listagens tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio de membros**.

8. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na 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.

Para tornar inativo um turno de plantão ativo e removê-lo da programação, clique em **Cancelar publicação**.

9. **Opcional:** Exiba todos os turnos de plantão que foram publicados na programação no calendário do agente e da equipe.
   Quando você adiciona novos agentes à rotação de plantão, pode levar algum tempo para atualizar os dados no calendário da equipe.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade para garantir que você esteja usando seus recursos com eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar em cache as programações do agente usando a propriedade do sistema *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*.

A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

      Nota:
      Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar programações ( ).
   c. No painel Programações, clique no 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**.
   Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.
4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

   Nota:
   Para adicionar mais turnos a um plano de programação recém-criado, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

Tradução automática

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

a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

Nota:
A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Adicionar quebras de programação a um turno

Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

Antes de Iniciar
Você deve criar um plano de turno e um turno de trabalho antes de adicionar uma pausa ao turno.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o período de pausa em um turno de trabalho, garantindo que todos os seus agentes possam cobrir todo o período do turno. Por exemplo, você define a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação escalonará automaticamente a duração da pausa para cada agente. Escalone as pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique no ícone Mostrar planos de turnos (ícone) e selecione o turno para o qual você deseja adicionar a pausa.
4. Clique em **Adicionar pausa**.
5. No formulário, preencha os campos.

Interrupção

Campo	Descrição
Nome	Nome da pausa
Duração	Duração da pausa.
Hora de início Mais Antiga	Hora mais antiga para iniciar a pausa.
Hora de término Mais Recente	Hora mais recente para encerrar a pausa.

6. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e programações com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.

Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para Rascunho. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

- Se a data de início for a data atual ou 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 as programações do agente para Rascunho.

Nota:
Se você não precisar mais de uma programação no estado Rascunho, poderá clicar em **Excluir** para excluí-la.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar programações (ícone) no painel lateral contextual.
   O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Salvar**.
   d. Clique em **Publicar**.

Tradução automática

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

Resultado
Todas as programações que estão no estado Rascunho são movidas para o estado Publicado. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Rastreie e gerencie a programação da sua equipe

Crie, atualize ou monitore a programação da sua equipe a partir de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com programações publicadas.
- Exibir a programação de trabalho do agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base nos valores dos campos **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modificar os horários do turno e de entrada e saída do agente, se necessário

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Modificar os horários de turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado Visualização ou Publicado.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.
   b. Na janela pop-up do turno, clique no ícone).
   c. Modifique a hora do turno do agente.

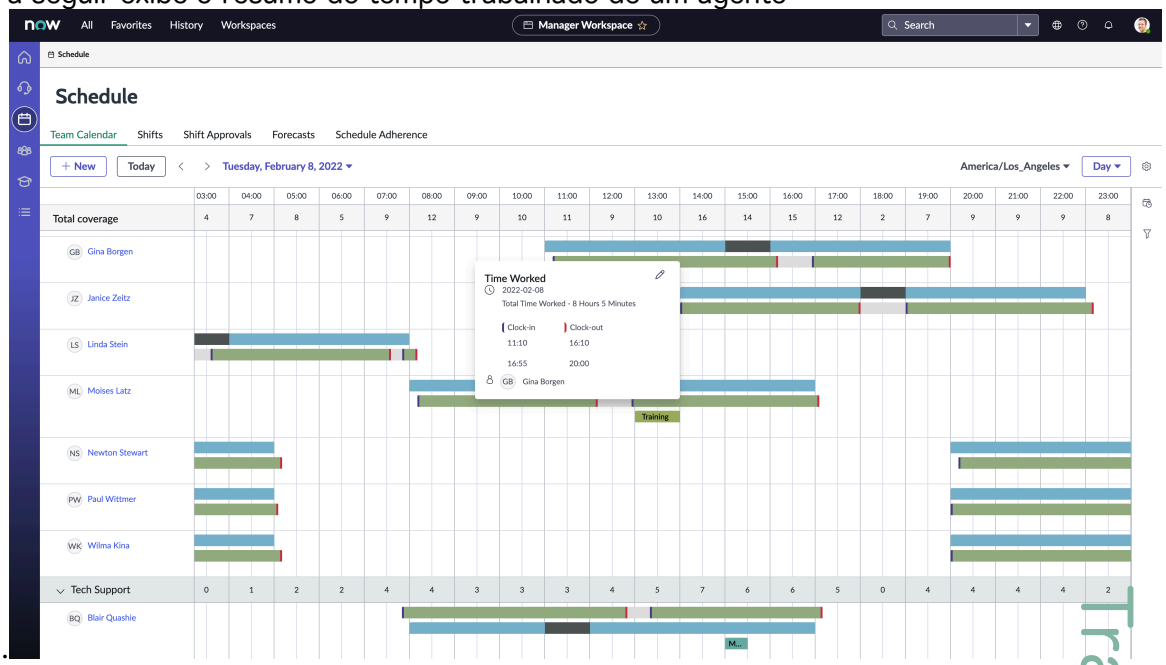
      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

O snapshot a seguir exibe o resumo do tempo trabalhado de um agente selecionado.



4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

Nota:

Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Fora desse período, a aprovação será rejeitada automaticamente. Para obter mais informações, consulte as descrições de **Como definir o prazo das aprovações de solicitações de folga e troca de turno** em Componentes instalados com o Workforce Optimization for Atendimento ao cliente .

Solicitações de folga sobrepostas feitas por um agente serão rejeitadas.

a. Clique em **Aprovações**.

b. Selecione a solicitação.

c. Aceite ou rejeite a solicitação.

Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.

- Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.

  Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

- Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão cumprindo as programações atribuídas. Você pode procurar áreas em que atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre a adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" em Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

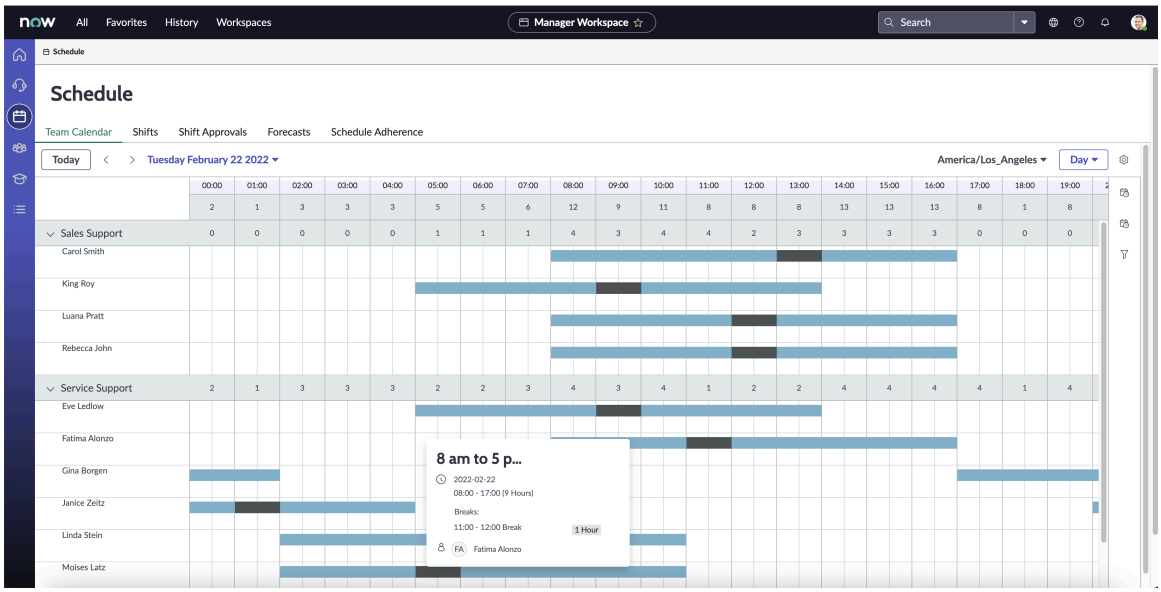
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Para	Faça o seguinte
Exibir 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 uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe, clicando na barra.
Analise a programação planejada versus real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Exiba o resumo do **tempo trabalhado** clicando na barra que representa o tempo real trabalhado do agente. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará automaticamente o evento de saída após 60 minutos por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando a propriedade do sistema *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. 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 ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para Offline ou Pausa. Se um agente não bater o ponto de saída após 60 minutos da hora de término do turno, o sistema gerará automaticamente o evento de saída.

Tradução automática

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

O snapshot do calendário da equipe a seguir ilustra como medir o desempenho dos membros da sua equipe em relação 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 roxas para o horário de entrada, verde para a duração disponível do agente, vermelho para o horário de saída e cinza para o horário indisponível do agente.



Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo às programações planejadas. Você também pode usar a adesão histórica, uma exibição de relatório da adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram suas programações no passado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados em uma configuração definida e nas programações de trabalho reais e planejadas de seus agentes. Para obter mais informações, consulte Como configurar a programação no Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Nota:
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configure properties for schedule adherence and conformance .

Procedimento

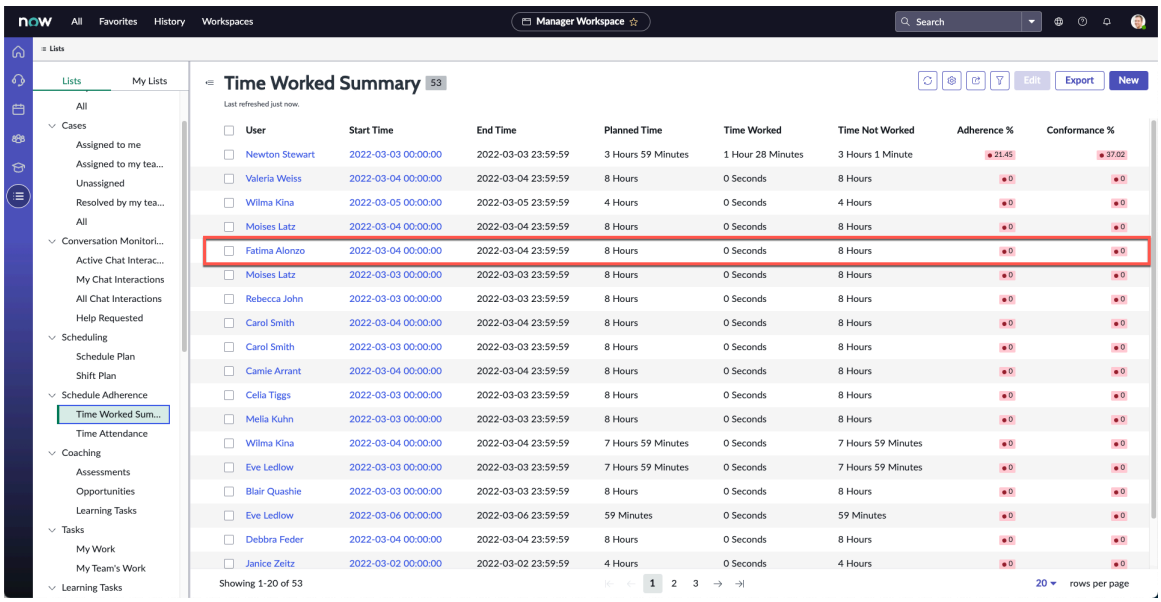
1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Tradução automática

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

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o horário em que o agente estava disponível e bateu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de registrar a participação, esse horário será considerado o horário de entrada. O tempo de treinamento das 13h às 14h é capturado como tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

O exemplo de adesão à programação a seguir mostra como medir o desempenho da sua equipe em relação aos cronogramas de trabalho.



Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, considere o dia de trabalho de Fatima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 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.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos

Tradução automática

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

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota:
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não cumprem, procure os números destacados em vermelho.

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar tipos de evento personalizados e adicionar ou remover campos. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evento a serem exibidos no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.
6. Clique em **Salvar**.

Teams em Otimização da força de trabalho

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos. Por exemplo, a unidade do Customer Service Desk contém várias equipes, como Hardware e Suporte de rede. Você pode criar um grupo de KPIs para a unidade do Customer Service Desk e, em seguida, adicionar o suporte de hardware e rede como grupos de atribuição a esse grupo de KPIs. Em seguida, você pode adicionar um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.
- Compare os KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.

Tradução automática

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

- Exiba os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Detalhe um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- Faça uma busca detalhada no nível de agente individual para obter uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e próximas folgas do agente.

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs. Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro de equipe específico, um indicador ou um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_fsm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams  .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a propriedade `sn_team_perf.default_date_range`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, rastreie e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhe os dados da equipe.

Opção	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, selecione um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, selecione um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear casos	Selecione a guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe.

Tradução automática

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

Opção	Faça o seguinte
	▪ Para exibir os detalhes do caso, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione o membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Ao usar o Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo, você pode avaliar as habilidades da sua equipe para resolver tarefas com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos da prestação de serviços de campo.

Principais recursos

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidade.
- Use as oportunidades de coaching que estão disponíveis por padrão para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando o aplicativo Coaching específico para as necessidades do seu agente. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo e Definir condições do gatilho para uma oportunidade de coaching
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações mensuráveis e consistentes entre as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral do Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

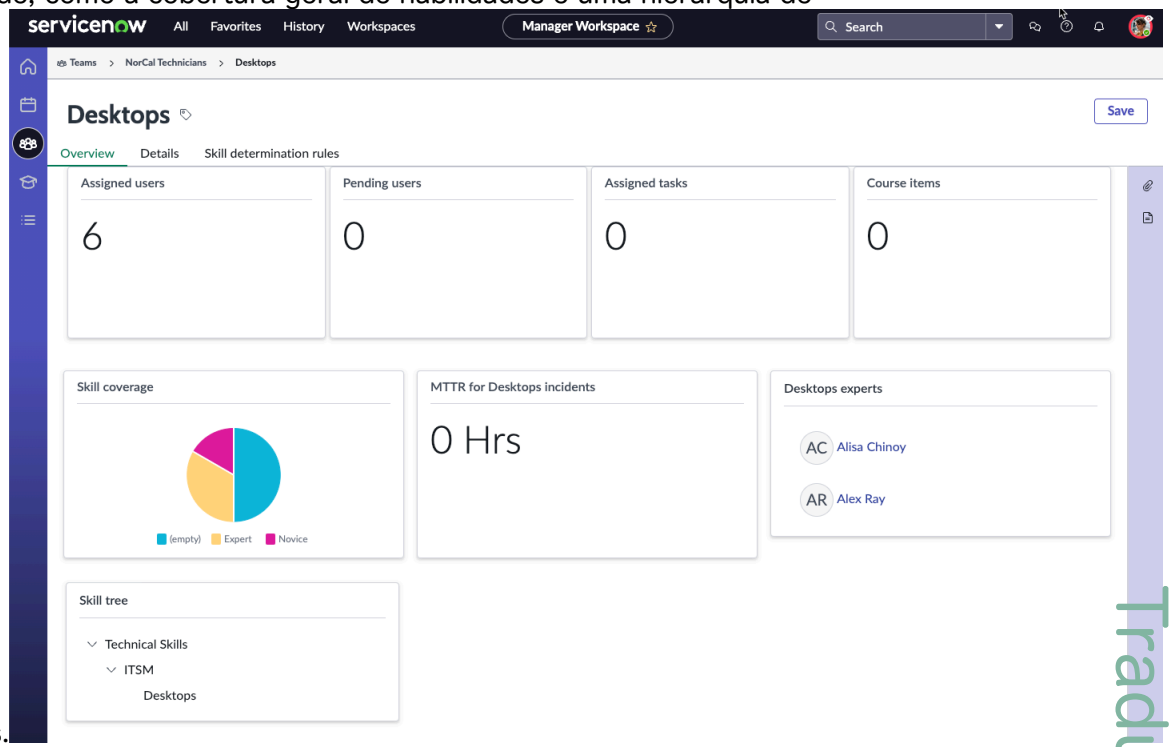
Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidade, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

A imagem a seguir ilustra as informações exibidas na página principal de Visão geral de habilidades, que inclui diferentes tipos de dados com base

Tradução automática

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

na habilidade, como a cobertura geral de habilidades e uma hierarquia de habilidades.



Casos de uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • Tempo médio para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes de habilidade — Tempo médio para resolver incidentes com essa habilidade.

Detalhamentos

Os dados exibidos no MTTR de incidentes do indicador de habilidade são calculados com base na habilidade usada para resolver o incidente.

Relatórios

Importante:
Os relatórios Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos quando você habilita a aplicação Coaching with Learning do ServiceNow® Store. Para habilitar esse aplicativo, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	42	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	42	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários pendentes	42	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	42	Item do curso de aprendizagem [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.
Contêiner de visão geral de habilidades	Componentes de visualização	Nenhum	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada	Árvore	Nenhum	A hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades	Lista	Nenhum	Todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades	Gráfico de pizza	Nenhum	A porcentagem e o número de usuários com diferentes níveis

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			de conhecimento para a habilidade.

Acessar a visão geral de habilidades no espaço do gerente

Acesse a Visão geral de habilidades no Manager Workspace usando o aplicativo Programação ou o aplicativo Teams para analisar os dados de habilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a Visão geral de habilidades no Manager Workspace usando o aplicativo Teams ou Shift Scheduling.

Nota:
Você deve habilitar a aplicação Coaching with Learning para exibir os relatórios da aplicação. Para obter informações sobre como habilitar esse aplicativo, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams ou no aplicativo Shift Scheduling.

Resultado
A Visão geral de habilidades exibe os dados da habilidade, como quantas habilidades foram atribuídas a usuários e tarefas, junto com os dados que fornecem o número de especialistas para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Avaliar a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade dos agentes de resolver tarefas ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar
Função solicitada: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa.

Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.

Se a oportunidade de coaching 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. Para obter mais informações, consulte Avaliar um estagiário .

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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).
3. Realizar avaliações.
4. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. ○ Aberto: nova oportunidade de coaching ○ Trabalho em andamento: o estagiário está sendo treinado ○ Resolvido: o trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ○ Encerrado concluído: a avaliação foi resolvida e encerrada. ○ Encerrada incompleta: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o prazo da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações opcionais a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach. Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa. Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
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. A seleção deste campo exibe todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do estagiário.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizagem de itens do curso.

5. Salve a avaliação.
   - Para concluir a avaliação ad hoc, clique em **Salvar**.
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Adicionar ou atualizar habilidades para um agente. Você pode aprovar habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você também pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa exemplos de casos 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).
3. Clique na guia **Habilidades**.
   Você pode exibir a lista de todas as habilidades atribuídas e o nível de habilidade de cada agente da 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 matriz de habilidades, clique em **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.

b. Na guia **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 no •••) 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 Coaching with Learning para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizagem interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Importante:
O Coaching with Learning está disponível quando você habilita a aplicação Coaching with Learning em ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Como criar uma biblioteca 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 **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no do Coaching).

3. Clique na guia **Aprendizagem**.

4. Clique em Bibliotecas de **aprendizagem** e selecione **Minhas bibliotecas de aprendizagem**.

5. Crie uma biblioteca de aprendizagem.

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 à biblioteca.

Tradução automática

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

a. Clique na guia **Grupos aplicáveis**.

b. Clique em **Novo**.

c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar ao catálogo.

d. Clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função solicitada: sn_lc.task_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema `exclude_weekends_on_learning_task_due_date`. Para obter mais informações, consulte Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no 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.

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Item de curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.

Tradução automática

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

Nome	Descrição
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 **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Clique **em Criar novo curso**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo interno de aprendizagem

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	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.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o 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.

Nome	Descrição
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.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique na guia **Aprendizagem**.
4. Clique em Cursos de **aprendizagem** e selecione **Cursos externos**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.

Resultado
Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie tarefas de ordem de serviço do seu dispositivo móvel com a aplicação Now Mobile Agent. Você pode permanecer conectado e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Se você for um agente (sn_fieldservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_fsm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para agir sobre um problema. Antes de fazer isso, você deve ativar o plug-in Serviço de campo Mobile (com.sn_fsm_mobile). Para obter mais informações, consulte Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo.

- Para começar a usar este aplicativo, siga as instruções em Conectar-se aos seus dados de serviço de campo.
- Serviço de campo Os agentes podem receber suas atualizações de tarefa programadas e acessar suas programações quando estão no modo off-line. Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
- Para obter informações sobre as tarefas de agente e gerente que você pode executar, consulte Use a aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas. Além disso, você também pode executar as tarefas na tabela a seguir por meio de Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • Aprove ou rejeite a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de folga	• Toque na notificação. • Aprove ou rejeite a solicitação de folga.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de folga foi aprovada ou rejeitada.
Exibir tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro da tarefa é exibido.	Revise o registro da tarefa e tome as medidas apropriadas.

Gerenciamento de ativos lineares no Gestão de serviços de campo

Emn Gestão de serviços de campo, você pode criar e exibir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço especificamente para a inspeção de ativos lineares. Isso permite que você avalie sistematicamente a condição dos ativos e tome as medidas necessárias para manter a confiabilidade e o desempenho dos ativos lineares.

Tradução automática

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

Iniciadores, qualificadores e expedidores podem criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares usando os mapas de local de serviço acessados por meio do espaço configurável do CSM e do FSM.

Além disso, os agentes podem gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas para ativos lineares usando a aplicação Now Mobile Agent. Eles também podem criar ordens de serviço para segmentos específicos que exigem manutenção, reparo ou outros tipos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento da tarefa de ordem de serviço para ativos lineares usando a aplicação Mobile Agent.

Criar ordem de serviço para um ativo linear usando um mapa

Crie uma ordem de serviço para rastrear e gerenciar o trabalho em um ativo linear e seus segmentos correspondentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_initiator e wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de ordem de serviço para um ativo linear permite que você aproveite a geometria do ativo linear no mapa do local de serviço e escolha os locais de início e término apropriados ou identifique o local de trabalho com precisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Selecione o ícone).
3. Selecionar **Ordens de serviço** > **Criado por mim** e, em seguida, selecione **Novo**.
4. No formulário, forneça as [informações de campo autoexplicativas, por exemplo: "nome e descrição"].
5. No campo **Ativo**, selecione o ícone Selecionar um ativo ( ) para usar o mapa para exibir a geografia do ativo e entender sua localização e segmentos.
6. Selecione uma sobreposição para exibir o ativo linear] especificado no mapa, por exemplo, Rodovias.
   Por padrão, o mapa carrega seu local de serviço atual.
7. Insira um local na barra de endereço de pesquisa para pesquisar ativos no mapa.
   Quando o mapa exibir a área desejada, você poderá usar os controles de zoom para ampliar.
   Os segmentos de ativo linear são representados no mapa com uma linha verde sólida.
8. Selecione vários segmentos ou um único local de ponto para definir o local de trabalho para um ativo linear.
   - Para especificar o segmento que requer trabalho selecionando os locais de início e término diretamente no próprio ativo linear, selecione **Linha** e arraste o marcador.

     Quando um segmento é selecionado, o campo **Segmentos** é preenchido automaticamente com um ou vários valores de segmento, dependendo do número de segmentos selecionados. Além disso, os campos Local de **início** e Local de **término** são preenchidos com os valores de local físico apropriados para o segmento escolhido.
   - Para selecionar um local de ponto específico ao longo do ativo linear ou escolher um local separado que seja relevante para o trabalho que está sendo realizado, selecione **Ponto**.

     Quando um local específico é identificado ao longo do ativo linear, o campo **Local** é preenchido automaticamente com os valores de local físico selecionados para esse local de ponto 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.

9. Selecione **Enviar**.
   A opção de trabalho linear é exibida e habilitada por padrão. Os locais de início e término também são preenchidos automaticamente com base no comprimento do segmento do ativo linear.
10. Selecione **Salvar**.
    O formulário é fechado e você é redirecionado automaticamente para o registro de ordem de serviço recém-criado.
11. **Opcional:** Selecione a lista relacionada **Produtos afetados** para exibir o número total de segmentos afetados selecionados.

O que Fazer Depois

No registro da ordem de serviço, selecione **Pronto para qualificação** para criar uma tarefa de pedido de trabalho para o pedido de trabalho fornecido. Para obter mais informações, consulte Qualificar um pedido de trabalho. Você pode criar várias tarefas de ordem de serviço para rastrear e gerenciar uma tarefa individual para sua ordem de serviço de ativo linear.

Use a aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas

Os agentes e gerentes de serviço de campo usam o aplicativo para celular para gerenciar suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar.

Tópicos relacionados

Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo

Configurar a aplicação Now Mobile Agent

Priorize seu trabalho usando a aplicação Now Mobile Agent

Aceite ou rejeite tarefas, atribua tarefas a si mesmo e planeje sua programação para o dia, exiba os detalhes da tarefa, a programação e o local da tarefa ou feche uma tarefa de ordem de serviço usando seu aplicativo para celular.

Planejar suas tarefas de ordem de serviço

Planeje como executar tarefas atribuídas a você usando o aplicativo para celular. Você pode priorizar acessando SLAs e ligando para os clientes diretamente do app.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- O número da tarefa da ordem de serviço.
- A descrição resumida da tarefa de ordem de serviço.
- Empresa para a qual a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- Os detalhes do ativo serão exibidos somente se houver um ativo associado à tarefa de ordem de serviço.
- Local onde a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- Data e hora de início programadas para a execução da tarefa de ordem de serviço.
- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver uma conta, navegue na tela da ordem de serviço e faça uma busca detalhada nos detalhes da conta para ver os detalhes do contato primário, casos relacionados, ativos, contratos e direitos.

Tradução automática

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

Nota:
O usuário conectado deve ter a função sn_customerservice.customer_data_viewer para fazer uma busca detalhada e exibir os detalhes da conta da ordem de serviço.

- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver sido iniciada a partir de um caso, navegue na tela da ordem de serviço e faça uma busca detalhada nos detalhes do caso.

Nota:
O usuário conectado deve ter a função case_viewer para navegar até a tela do caso da ordem de serviço e a função sn_customerservice.proxy_contact para adicionar anotações de trabalho e comentários ao **fluxo de atividades do caso**.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.

Nota:
Toque em **Ações rápidas** e atualize seu status para **NO Turno** para ser identificado como você está no horário do turno.

3. Execute uma das seguintes ações:
   A lista exibe todas as tarefas programadas para iniciar antes do final da próxima semana.

Nota:
Você também pode exibir todos os pedidos de trabalho de um ativo.

4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes da tarefa.
5. **Opcional:** Edite uma descrição de ordem de serviço.
   a. Toque no ícone de estouro e selecione **Editar**.
   b. Faça o seguinte: para editar a descrição resumida da tarefa, toque no campo **Descrição resumida**, faça as edições necessárias e clique no ícone Voltar para voltar à tela **Editar**.
   c. Para editar a descrição da tarefa, toque no campo **Descrição**, insira uma descrição para a tarefa e clique no ícone Voltar para voltar à tela **Editar**.
   d. Execute uma das seguintes ações:
      - Em um dispositivo iOS, toque em **Enviar**.
      - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.
6. Exiba o SLA do pedido de trabalho ao qual a tarefa está associada.
   a. Toque no número da ordem de serviço.
   b. Selecione o pedido de trabalho para exibir os detalhes.
   c. Toque em **Relacionado**.
   d. Toque **em SLA de tarefa**.
   A tela exibe todos os SLAs relacionados à ordem de serviço.

Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar à ordem de serviço.

Tradução automática

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

7. Faça uma chamada para o solicitante identificado na ordem de serviço.
   a. Selecione a guia **Detalhes**.
   b. Selecione o **chamador** identificado no campo Solicitante.
   c. Deslize o registro do chamador para a esquerda e clique em **Chamar** para fazer a chamada.

Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar à ordem de serviço.

Tópicos relacionados

ANS da Gestão de serviços de campo

Trabalhando em tarefas quando seu dispositivo móvel está off-line

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

Atribua a si mesmo a melhor tarefa recomendada disponível para preencher uma lacuna na programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Recomendação de tarefa inteligente recomenda automaticamente a tarefa com a pontuação de recomendação mais alta somente quando o administrador ativa o plug-in de Recomendação de tarefa inteligente Serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar recomendação de tarefa inteligente.

Como agente, você pode fazer login na aplicação Agente Now® Mobile para exibir a tarefa recomendada e atribuir a tarefa a si mesmo.

Nota:
A recomendação de tarefa inteligente exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas na programação.

Procedimento
1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Recomendar tarefa**.
4. Indique seu tempo livre nos campos Hora de **início** e Hora de **término**.
   O sistema seleciona automaticamente a hora de término padrão como duas horas após a hora de início. Você pode mudar a hora de término, se necessário.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado
A tarefa com pontuação de recomendação mais alta é atribuída automaticamente a você.

Planeje sua programação

Exiba as tarefas a serem executadas, bem como seus eventos pessoais em um dia específico para planejar sua programação para esse dia. Adicione eventos para você e exiba sua disponibilidade para os membros da equipe.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir seus eventos pessoais e a programação de todas as tarefas ativas atribuídas a você a partir da data atual. Você também pode exibir tarefas que foram encerradas nos últimos sete dias.

A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- A descrição resumida da ordem de serviço.
- O número da tarefa da ordem de serviço.
- Hora de início programada e hora de término em que a tarefa de pedido de trabalho deve ser executada.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o miniaplicativo **Minha programação**.
4. Selecione uma data no calendário.
   Seus eventos pessoais e as tarefas de ordem de serviço que devem ser executadas nesse dia são exibidos abaixo do calendário.
5. Selecione uma tarefa para exibir todos os detalhes dessa tarefa.
6. Adicione ou edite um evento pessoal.
   a. Toque no ícone mais ações (⋮) e selecione **Criar evento**.
   b. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento.
Tipo	Tipo de entrada de programação.
Mostrar como	Exiba o evento na programação como um dos seguintes: ▪ Ocupado ▪ Livre ▪ Provisória ▪ De plantão
Hora de início	Data e hora de início deste evento.
Hora de término	Data e hora de término deste evento.
Repetições	Frequência do evento repetido. Opções disponíveis: ▪ Nenhum ▪ Diariamente ▪ Todos os dias da semana (segunda a sexta)

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Todos os fins de semana (Sáb, Dom) ▪ Toda Seg, Qua, Sex ▪ Toda Ter Qui

c. Clique em **Enviar**.

Escolher uma tarefa não atribuída

Se você estiver disponível, poderá atribuir uma tarefa a si mesmo.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Expedição pendente**.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o miniaplicativo **Minhas tarefas de grupo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Toque no ícone [mais ações (⋮] ícone) e selecione **Atribuir a mim**.

Resultado

Você recebe uma notificação de que a tarefa foi atribuída a você.

Otimizar uma rota de tarefa

Obtenha rotas ideais para os locais da tarefa e use o mapa de tarefas para navegar até o local. Você pode exibir o local das tarefas atribuídas a você para a semana atual e usar o app para escolher a rota ideal para executar as tarefas do dia atual.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço exibe as seguintes informações:

- O número da tarefa da ordem de serviço.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- A descrição resumida da ordem de serviço.
- A data e hora de início em que a tarefa de ordem de serviço precisa ser executada.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Abra o miniaplicativo **Meu mapa de tarefas**.
   Os registros de tarefa de ordem de serviço são exibidos na parte inferior do mapa na ordem em que precisam ser executados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Deslize um registro de tarefa para a esquerda ou para a direita para exibir cada tarefa da semana atual e sua localização no mapa.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Aceite uma tarefa de ordem de serviço que foi atribuída a você. Você pode rejeitar a tarefa se, por exemplo, não tiver as habilidades necessárias ou não estiver disponível no horário necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário de outras tarefas de ordem de serviço, o cartão de tarefa de uma tarefa de ordem de serviço relacionada a um ativo linear inclui os detalhes do local inicial e final. Essas informações ajudam os agentes a identificar que a tarefa é específica para um ativo linear e fornecem uma compreensão clara do segmento em que precisam se concentrar ao executar a tarefa.

Procedimento
1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Execute uma das seguintes ações:

O que Fazer Depois
Comece a trabalhar em uma tarefa usando a aplicação Now Mobile Agent.

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Você pode registrar a hora em que começa a viajar para o local de trabalho e a hora em que inicia o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem configurar a propriedade do sistema *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* para definir o número de minutos antes do qual um lembrete de tarefa é enviado. Por padrão, você recebe uma notificação 45 minutos antes da hora de início do trabalho.

Os administradores podem habilitar notificações por push no Studio. Para obter informações sobre como configurar notificações por push, consulte Notificações por push móveis .

Procedimento
1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, clique em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de pedido de trabalho com a qual você deseja 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.

Você só pode começar a trabalhar em tarefas que estão no estado **Aceito**.

5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Resultado

Os seguintes campos são atualizados na tarefa de ordem de serviço:

- O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
- O campo **Início real do trabalho** é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
- O campo **Duração real da viagem** é calculado automaticamente pelo sistema. Ele mede a diferença de tempo entre os carimbos de data/hora do **início real da viagem** e da **chegada real no local**, a menos que seja definido manualmente.
- A hora **real de chegada no local** é preenchida automaticamente como data e hora **reais de início do trabalho** quando o check-in é ignorado.
- O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado na lista relacionada **Tempo trabalhado**. Isso fornece um registro do tempo gasto na viagem para o local da tarefa.
- Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e `work.management.allow.travel.task.timecard` estiverem habilitadas, os registros de horas serão criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.

Tópicos relacionados

Gerenciar notificações do seu dispositivo móvel

Ativar modo escuro

Ative o modo escuro no Mobile Agent para aliviar o esforço ocular se o padrão for muito claro.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent.
2. Toque em **Configurações**.
3. Toque **em Aparência**.
4. Toque **em Tema escuro**.

Concluir um questionário para a tarefa de ordem de serviço

Preencha as respostas às perguntas associadas a uma tarefa de ordem de serviço e armazene as respostas para referência futura. Por exemplo, você pode criar questionários para verificar a condição de um equipamento antes que ele seja reparado.

Antes de Iniciar

Você pode exibir um questionário em uma tarefa de pedido de trabalho se ele for disponibilizado para essa tarefa. Para obter mais informações sobre como criar questionários e associá-los a ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço, consulte Questionários de ordemde serviço.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.
5. Toque no botão **Responder questionário** na parte inferior da tela.
6. Na guia **Pendente**, toque no questionário que você está pronto para responder.
   Se o questionário for obrigatório, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.
7. Toque em **Introdução**e responda a cada pergunta do questionário.
8. Execute uma das seguintes ações:
   O questionário enviado aparece na guia **Concluído**.

Usar planilhas de horas na aplicação Agente Now Mobile

Você pode acessar e gerenciar suas planilhas de horas em um dispositivo móvel.

Depois de instalar o plug-in Mobile Timesheet (sn_mtimesheet), você pode usar planilhas de horas para criar, exibir, editar, inserir anotações e enviar registros de horas de um dispositivo móvel. Você também pode exibir todas as planilhas de horas ou registros de horas aprovados, rejeitados ou cancelados.

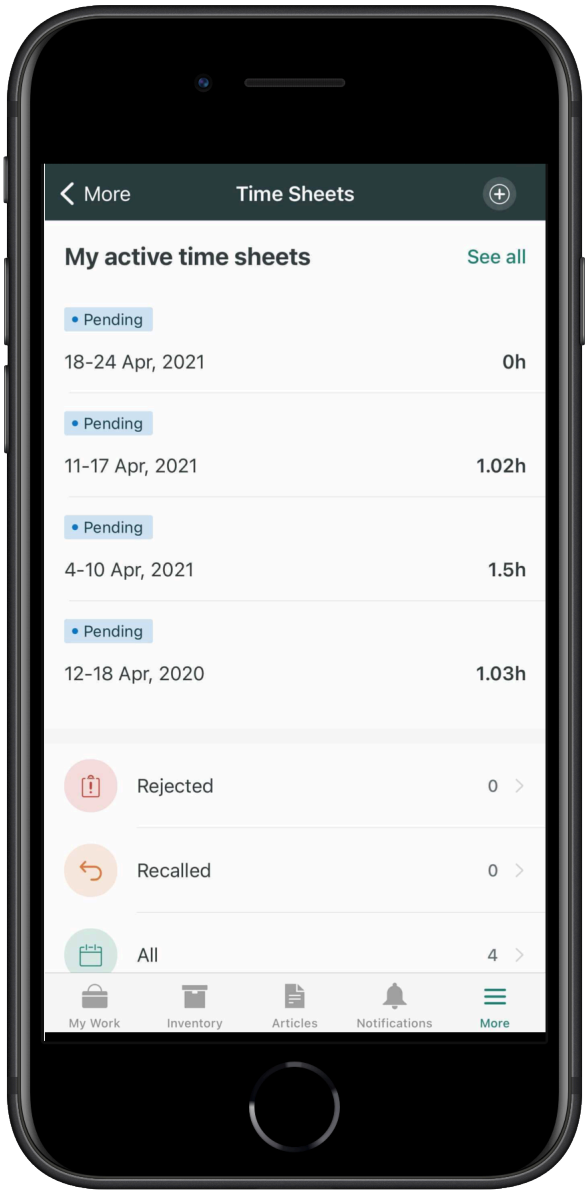
Recursos

As planilhas de horas fornecem os seguintes recursos:

- Criar uma planilha de horas
- Criar um registro de horas
- Registrar horas no registro de horas
- Atualizar horas da semana para um registro de horas específico
- Adicionar anotações aos seus registros de horas
- Enviar uma planilha de horas
- Enviar um registro de horas

Tradução automática

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



Tradução automática

Criar uma planilha de horas

Crie uma planilha de horas para agrupar todos os registros de horas da semana fornecida no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque no botão **Mais** no canto inferior direito
3. Toque no ícone de adição localizado no canto superior direito.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **Selecionar um dia para criar uma planilha de horas**, selecione a data de início da semana para a qual a planilha de horas está sendo criada.
5. Toque no ícone de encaminhamento.

O que Fazer Depois
Adicione registros de horas à planilha de horas.

Adicionar um registro de horas para registrar seu tempo de trabalho

Crie registros de horas para registrar seu tempo de trabalho por meio do aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque na guia **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Toque no menu superior direito para obter mais opções.
4. Adicione registros de horas relacionados ou não relacionados à tarefa.
5. Registre a hora no registro de horas tocando em uma tarefa na planilha de horas e inserindo as horas trabalhadas nos dias aplicáveis.
6. Toque **em Enviar planilha de horas**.

Gerenciar registros de horas na planilha de horas

Gerencie seus registros de horas no aplicativo móvel do agente executando ações como enviar ou excluir um registro de horas ou exibir anotações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque na guia **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Na guia **Semana** inteira, toque no menu de ação de um registro de horas.
4. Gerencie seus registros de horas.

Gerencie seu inventário usando a aplicação Agent Now Mobile

Os agentes de serviço de campo podem localizar, solicitar e transferir peças de outros agentes ou depósitos para as tarefas de ordem de serviço atuais e futuras.

Tópicos relacionados

Componentes do Advanced Part Sourcing

Modelos consumíveis e não consumíveis

Tradução automática

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

Rastrear inventário

Exiba um mapa que mostra depósitos com peças disponíveis em relação ao seu local.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente, você pode pesquisar peças em seu depósito pessoal, no depósito de colegas e no depósito para concluir as tarefas de ordem de serviço. As informações dos locais do depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões na tela do **mapa** do ativo. Você pode usar os ícones a seguir para navegar entre os locais de depósito.

- Use o ícone de) para exibir a localização do usuário conectado e o ícone Mostrar direções (ícone) para navegar entre os locais de depósito.
- Use o ícone de lista de Listde locais) para exibir os depósitos na exibição de lista e o ícone de mapa de Mapde locais) para exibir os depósitos na exibição de mapa.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Execute uma das seguintes ações:

Resultado

As informações dos locais do depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões na tela do **mapa** do ativo. Você pode selecionar o depósito desejado e solicitar o inventário.

O que Fazer Depois

Solicitar inventário

Solicitar inventário

Solicite inventário quando seu estoque ficar baixo ou você precisar de uma peça para um pedido de trabalho específico.

Você pode solicitar peças do depósito ou depósito de um colega. Se você solicitar peças de seus agentes pares, uma notificação móvel será enviada ao agente colega de quem você solicitou as peças. Seu colega de trabalho pode aceitar ou rejeitar sua solicitação com base na disponibilidade de peças no depósito. Se você solicitar peças do depósito, os pedidos de transferência serão gerados automaticamente.

Você pode solicitar inventário de duas maneiras:

- **Criar requisito de peça**: selecione e solicite uma única peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.
- **Criar solicitação de peça**: selecione e solicite várias peças de um ou vários depósitos diretamente ou com base nos requisitos de peças existentes.

Tópicos relacionados

Rastrear inventário

Aceitar ou rejeitar solicitações de peças de agentes colegas

Exibir linhas do pedido de transferência para peças solicitadas

Tradução automática

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

Solicitar uma única peça

Crie um requisito de peça para receber peças quando encontrar peças com defeito em seu depósito ou quando seu estoque estiver esgotado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um requisito de peça com ou sem o contexto de uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Solicitar e fornecer peças.
3. Toque em **Modelo**.
4. Selecione um modelo de peça.
5. **Opcional:** Para associar o requisito de peça à **tarefa de ordem**de serviço , selecione uma tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos**.
7. No campo **Quantidade necessária**, insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.
8. No campo **Data obrigatória**, insira a data em que todas as peças devem ser entregues.
9. Habilite a opção **Obrigatória** para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
10. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem aparece quando o requisito da peça é criado
11. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
12. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.

    Nota:
    Se a peça não estiver disponível em seu depósito pessoal, você será direcionado imediatamente para a etapa 14.

13. Obtenha a peça que já está disponível em seu depósito.
    - Para reservar a peça para uso posterior, toque em **Reservar esta peça**.
    - Para obter a peça de um depósito diferente, toque em Obtenção **novamente** e siga as etapas 14 a 19.
14. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos**.
15. No campo **Raio**, insira o raio em milhas para pesquisar as peças dentro da distância especificada.
    O sistema usa sua localização atual como local de origem e pesquisa peças dentro do raio especificado.
16. Toque no ícone **Avançar**.
    Os locais do depósito aparecem em um mapa interativo e como cartões na tela do **mapa** 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.

Nota:
O cartão de informações da peça contém a última localização conhecida dos seus agentes de pares quando as opções a seguir estão habilitadas no perfil do seu agente de pares e no dispositivo móvel.

- A opção de **Geolocalização rastreada** no perfil do seu colega de trabalho controla se você pode ver os detalhes das peças e sua última localização conhecida nos cartões de informações. Para obter mais informações, consulte Local do agente.
- A opção *Location Tracking* no dispositivo móvel do seu colega de trabalho e no aplicativo Now Mobile Agent.

17. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em Peça de **origem**.
18. Selecione o depósito para o qual as peças fornecidas serão transferidas.
Por exemplo, se você precisar receber peças em seu depósito, selecione seu depósito pessoal.
19. No campo **Quantidade**, insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
20. Toque no ícone **Avançar**.
21. Navegue de volta para a tela **Inventário**.

Resultado

- Se você solicitou peças para uma tarefa de pedido de trabalho específica, as listas relacionadas a Requisitos de peça e Pedidos de transferência serão atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de pedido de trabalho.
- As linhas da ordem de transferência são geradas quando você solicita peças de um depósito.
- Se o plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] estiver ativado e as propriedades *Create part requests for part requirement sourcing* e *Use part request approvals* estiverem habilitadas, você poderá exibir os registros a seguir.
  - Uma solicitação de peça é criada para o requisito de peça especificado com o estado **Em andamento** e a linha de solicitação de peça com o estado **Solicitado**. Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
  - Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente no estado Rascunho.

Solicitar várias peças

Solicite e obtenha várias peças simultaneamente de um ou vários depósitos, independentemente de você ter uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar solicitações de peças nas telas **Meu trabalho** e **Inventário** com a quantidade necessária, diretamente ou buscando-as em um requisito de peça existente.

Tradução automática

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

Nota:

- As peças são pesquisadas nos depósitos com base nos valores definidos na propriedade Critérios de pesquisa de peças. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
- Seu local atual é considerado o local de origem e pesquisa depósitos no raio conforme mencionado em Raio **máximo de pesquisa de peças** e **Unidade de distância** do seu perfil.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Solicite peças com ou sem uma tarefa de ordem de serviço ou de suas próprias solicitações ou listas de requisitos de peças.
3. Selecione o depósito para o qual as peças solicitadas serão recebidas.
   Por exemplo, se você precisar das peças para concluir sua tarefa de ordem de serviço, selecione seu depósito pessoal.
4. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de peça é criada no estado Rascunho.
5. Toque em **Adicionar peças**.
6. Adicione peças à solicitação de peça diretamente ou de um requisito de peça.
7. Selecione **Enviar**.
   As linhas de solicitação de peça são criadas com as peças necessárias.
8. Navegue até a tela da lista de solicitações de peças tocando no ícone Voltar.

   Nota:
   Os gerentes podem selecionar diretamente o depósito e buscar as peças em nome de seus agentes.
9. Encontre peças nos depósitos disponíveis.
   - Para localizar uma peça específica, toque em **Localizar peça**.
   - Para localizar todas as peças, toque em **Localizar tudo**.

   Nota:
   Se a peça estiver disponível em seu depósito pessoal, você poderá reservar a peça usando a opção **Reservar esta peça**.

   Os locais do depósito que têm as peças aparecem no mapa interativo e nos cartões de informações do depósito na tela do **mapa** do depósito.
10. Selecione os depósitos dos quais você deseja receber as peças.
11. Toque **em Confirmar depósito**.
    Uma mensagem de sucesso aparece para validar que as peças foram solicitadas do depósito selecionado.

Tradução automática

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

Resultado

- O estado da solicitação de peça muda para Em andamento e a linha de solicitação de peça muda para Solicitado. Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
- As solicitações de peças serão enviadas para os agentes pares de quem você solicitou peças se a propriedade `Use part request approvals` estiver habilitada. Para obter mais informações, consulte Componentes do Advanced Part Sourcing.
- Um registro de solicitação de peça temporária (RITM) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente no estado Rascunho.
- Se você solicitou peças para uma tarefa de pedido de trabalho específica, as listas relacionadas a solicitações de peças e pedidos de transferência serão atualizadas no formulário de tarefa de pedido de trabalho.

Aceitar ou rejeitar solicitações de peças de agentes colegas

Revise as solicitações de peças que você recebe dos agentes colegas.

Antes de Iniciar

- O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.
- A propriedade `Use part request approvals` deve ser habilitada para que você possa receber solicitações de peças de seus colegas de trabalho. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.
- `Notifications` no dispositivo móvel e Now Mobile o aplicativo Agent deve ser habilitado para poder receber notificações por push de dispositivos móveis de seus colegas de trabalho.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.

   Dica:

   Se você conhece seu inventário e se deseja rejeitar ou aceitar a solicitação imediatamente, poderá fazer isso diretamente na notificação exibida, selecionando **Aceitar** ou **Rejeitar**.

2. Toque na notificação por push.

   Nota:
   Se você não puder acessar a notificação por push, acesse a solicitação tocando em **Inventário**e, na seção **Solicitações de peça**, tocando **em Solicitado de mim**.

3. Verifique a disponibilidade de peças em seu depósito pessoal e determine se você deseja aceitar ou rejeitar a solicitação de peça.

Tradução automática

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

Resultado

- Se você aceitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça mudará para Aprovado e uma notificação móvel será enviada ao agente de serviço de campo solicitado. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:
  - Para peças consumíveis, apenas uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
  - Para hardware, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.
- Se você rejeitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça mudará para Rejeitado e uma notificação móvel será enviada ao agente de serviço de campo solicitado. As solicitações de peça rejeitadas podem ser solicitadas novamente. Para obter mais informações, consulte Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos.

O que Fazer Depois

- Exibir linhas do pedido de transferência para peças solicitadas
- Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Selecionando peças

Você pode exibir uma lista resumida de ordens de transferência para todos os ativos que estão aguardando para serem selecionados fisicamente.

Escolha peças para suas solicitações de peças

Recolha as peças que você solicitou dos agentes pares que estão prontos para a retirada e, em seguida, feche a linha do pedido de transferência.

Antes de Iniciar

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações**.
4. Toque na solicitação de peça para a qual você deseja exibir as ordens de transferência.
5. Toque na guia **Ordens de transferência** da solicitação de peça selecionada.
6. Selecione as ordens de transferência para as quais você deseja selecionar peças.
7. Toque **em Confirmar retirada**.

Resultado

Uma mensagem é exibida para indicar que a ordem de retirada e transferência foi concluída. O estado da linha da ordem de transferência muda para Entregue.

Escolha uma peça para concluir as tarefas

Quando você estiver em um local de trabalho e precisar de uma peça que falta para concluir seu trabalho, poderá retirar a peça transferindo-a de um depósito disponível.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Peças para receber**.
3. Toque em uma peça para retirada, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar retirada**.
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver na fase **Recebida** ou **Em trânsito**, você poderá confirmar a retirada.
4. Selecione **Confirmar retirada**.

Resultado
A fase de fornecimento passa para **Entregue** e a peça é adicionada ao seu inventário e marcada como disponível.

Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Solicite peças de outros depósitos que foram rejeitadas por seus colegas de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o seu colega de trabalho rejeitou sua solicitação de uma ou várias peças, a solicitação de peça será parcialmente rejeitada ou rejeitada. Você pode exibir as solicitações de peças rejeitadas e solicitá-las novamente de outros depósitos.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações**.
4. Toque na solicitação de peça com o estado Rejeitado ou Parcialmente rejeitado.
5. Na guia **Peças**, toque na peça rejeitada.
6. Toque em **Solicitar novamente**.
7. Na tela **Solicitar novamente**, selecione as peças rejeitadas e toque em **Enviar**.

Resultado
Uma solicitação de peça é criada no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Você pode fornecer peças para a solicitação de peça criada. Para obter mais informações, consulte Solicitar inventário.

Solicitação de peça duplicada

Crie uma solicitação de peça duplicada para solicitar a mesma lista de peças solicitadas no passado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque em **Minhas solicitações** e selecione a solicitação de peça que você deseja duplicar.
4. Toque no ícone mais ações (⋮) e selecione **Duplicar solicitação**.

Resultado
Os itens de linha da solicitação de peça são adicionados a uma solicitação duplicada.

Exibir linhas do pedido de transferência para peças solicitadas

Exiba todas as linhas da ordem de transferência das peças solicitadas por você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ordens de transferência movem as peças necessárias entre depósitos ou para um local onde um agente possa recebê-las. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:

- Para peças consumíveis, apenas uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
- Para hardware ou peças não consumíveis, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Exiba os pedidos de transferência.

O que Fazer Depois
Você pode retirar peças de seus colegas agentes para a solicitação de peça. Para obter mais informações, consulte Escolha uma peça para concluir as tarefas e Escolha uma peça para concluir as tarefas.

Exibir programação e rastrear as peças para entrega

Você pode exibir as peças que programou para entrega do seu depósito pessoal para outro depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A linha do pedido de transferência para entrega deve estar no estado **Rascunho** ou **Solicitado**. Para obter mais informações sobre fases de linha de ordem de transferência, consulte Ordens de transferência para Gestão de ativos .

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Peças para receber**.
   Você pode exibir a lista de peças que programou para entrega.

   Para obter mais informações sobre como entregar um ativo, consulte Entregar um ativo.

Tradução automática

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

Analisar todas as ordens de serviço de um ativo selecionado

Verifique um ativo para exibir seu histórico de trabalho e os próximos pedidos de trabalho. Você também pode criar uma ordem de serviço para um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, toque em **Pesquisa de ativos** na parte superior.
3. Toque no ícone do código de barras e verifique o ativo.
4. Toque no registro do ativo.
5. Siga um destes procedimentos.

Rastreie um ativo para uma tarefa de pedido de trabalho em um dispositivo móvel

Rastreie o status de um ativo que você usou para executar uma tarefa de ordem de serviço ou um ativo que você removeu ou substituiu usando o aplicativo Now Mobile Agent em um dispositivo móvel. Você pode rastrear o status desses ativos enquanto executa a tarefa em um local de tarefa.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Aceito** ou **Trabalho em andamento** antes que você possa fazer este procedimento.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você registra o uso do ativo, ocorrem as seguintes ações:

- A tela Usar peça exibe os ativos na lista Peça reservada e Peça disponível em seu inventário e mostra o estado como **Em estoque** e o subestado como **Reservado** e **Disponível**.
- A lista Remover peça exibe os ativos de todas as empresas e locais da ordem de serviço ou das tarefas de ordem de serviço nas quais você está trabalhando, em que o estado da peça é **Em estoque** e o subestado é **Defeituoso**.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja rastrear os ativos.

   O campo **Ativo** da tarefa de ordem de serviço herda os detalhes do ativo da ordem de serviço primária. Se você adicionar um ativo a uma ordem de serviço, todas as suas tarefas de ordem de serviço serão atualizadas com os mesmos detalhes do ativo.

5. Exiba as peças usadas, as peças removidas e os requisitos de peça para uma tarefa de trabalho tocando em **Peças**.

Tradução automática

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

6. Registre informações sobre o uso de um ativo, a remoção de um ativo ou a substituição de um ativo tocando em uma das opções a seguir.

7. Registre as informações sobre o uso ou a remoção de um ativo tocando em uma das opções a seguir.

Tópicos relacionados

Registrar uso de ativo

Registrar novos ativos

Registre novos ativos que são compatíveis com os clientes e não foram registrados anteriormente usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque **em Inventário**.
3. Toque no ícone de estouro (**...**) e selecione **Registrar ativo**.
4. Toque em **Categoria do modelo**e pesquise e selecione a categoria do modelo de peça.
5. Toque em **Modelo**e pesquise e selecione o modelo de peça.
6. **Opcional:** Insira outros detalhes, como **Número do modelo**, **Data de instalação**, **Empresa**e **Local**.
   Inserir um novo número de modelo substitui o número do modelo existente da peça que pertence à mesma categoria de modelo e modelo.
7. Toque em **Verificar** para verificar a etiqueta do ativo e o número de série de uma peça.
8. Toque em **Verificar próximo item** sempre para verificar os códigos de barras das próximas peças.
   A configuração padrão permite que você verifique no máximo cinco peças por vez. Você pode aumentar ou diminuir a contagem de verificação de vários itens de uma vez. Para obter mais informações, consulte Configurar uma entrada agrupada para várias verificações .
9. Depois de digitalizar todas as peças, toque em **Revisar**.
   A contagem de **revisão** é atualizada depois que você digitaliza cada peça.
10. Revise as peças digitalizadas e toque **em Concluído**.
    O formulário Registrar ativos é atualizado com a contagem mais recente e outras informações relacionadas.

Mover ativos com defeito pelo processo de transferência

Adicione peças com defeito do seu depósito à lista de entregas. Gere ordens de transferência para mover esses itens para o depósito onde eles precisam ser entregues.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Tocar **Inventário** > **Meu inventário**.
   As peças que estão no subestado disponível ou reservado são exibidas na guia **Disponível** e as que estão com defeito são exibidas na guia **Defeituoso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Defeituoso**.
4. Selecione a peça para entrega.
5. Siga um destes procedimentos para mover a peça para o depósito, onde ela precisa ser devolvida.

6. Clique em **Para**depósito, selecione um depósito para entrega.
7. Siga um destes procedimentos:
   - No iOS, clique em **Enviar**.
   - No Android, clique no ícone enviar .

Resultado

Uma nova linha de ordem de transferência é criada.

- Se houver uma ordem de transferência para o local de entrega, a nova linha de ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar no estado **Rascunho**.

- Se uma ordem de transferência para o local de entrega não existir, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Mover um ativo pelo processo de transferência.

Mover ativos em excesso por meio do processo de transferência de um dispositivo móvel

Mova suas peças consumíveis em excesso do depósito para a lista de entregas usando o aplicativo Now Mobile Agent no seu dispositivo móvel. Você pode gerar ordens de transferência para mover esses itens para o depósito onde eles devem ser deixados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Tocar **Inventário** > **Meu inventário**.
   As peças que estão em um subestado disponível ou reservado são exibidas na guia **Disponível**.
3. Selecione **Disponível**.
4. Selecione a peça que você deseja entregar.
5. Mova a peça a ser devolvida ao depósito, executando uma das ações a seguir.

6. Selecione a peça e abra o formulário.
7. Selecione o ⋮ ícone e selecione **Adicionar à lista de entregas**.
8. Verifique o número do modelo.
9. Selecione **Quantidade** e insira a quantidade que você deseja retornar ao depósito.

Tradução automática

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

10. Selecione **Entregar** depósito e selecione um depósito onde você deseja deixar suas peças.
11. Realize uma das ações a seguir, dependendo se você tem um dispositivo Apple iOS ou Google Android:
    - Em um Apple dispositivo iOS, selecione **Enviar**.
    - Em um dispositivo Google Android, selecione o ícone de envio.

Resultado

Uma nova linha de ordem de transferência é criada.

- Se houver uma ordem de transferência para o local de entrega, a nova linha de ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar no estado **Rascunho**.

- Se uma ordem de transferência para o local de entrega não existir, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Mover um ativo pelo processo de transferência.

O que Fazer Depois

Verifique o status da peça na lista de entrega Peças a serem entregues.

Exibir informações da base de instalação na aplicação do agente Now Mobile

Exiba informações sobre itens-base de instalação em tarefas de ordem de serviço no aplicativo móvel do agente Now Mobile para rastrear o status das perguntas e problemas levantados para os produtos ou serviços adquiridos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo**.
4. Toque na tarefa de ordem de serviço que você deseja rastrear o status do item-base de instalação.
5. Toque **em Item-base de instalação**.
6. Revise as informações do item-base de instalação na seção Detalhes.
   - Toque na guia **Detalhes** para exibir as informações do item-base de instalação.
   - Toque na guia **Relacionado** para exibir os itens-base de instalação secundários e as próximas tarefas de ordem de serviço.

     Nota:
     As próximas tarefas de ordem de serviço estarão disponíveis somente se o plug-in Planned Work Management estiver instalado e as próximas ordens de serviço forem geradas.

Gerencie sua equipe usando a aplicação Agent Now Mobile

Adicione equipamentos ou membros à sua equipe usando a aplicação Agent Now® Mobile.

Tradução automática

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

Adicione membros da equipe ou equipamentos às suas equipes na aplicação Now Mobile Agent.

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe planejada

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe para organizar sua equipe e os recursos.

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar membros ou equipamentos à sua equipe planejada para garantir que sua equipe tenha a equipe e os equipamentos adequados para o trabalho. Equipes planejadas são grupos de membros e equipamentos que persistem após a conclusão de uma tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar membros, toque em **Membros**e em **Adicionar membros**.
   - Para adicionar equipamento, toque em **Equipamento**e em **Adicionar equipamento**.
4. Selecione os membros ou equipamentos que você deseja adicionar.
5. Toque em **Enviar**.

Adicionar membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa

Adicione membros ou equipamentos à equipe da tarefa para atender às necessidades de recursos de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa. As equipes de tarefa são grupos ad hoc de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas Tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **designados da tarefa**, toque em **Ver 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.

4. Toque **em Adicionar designados.**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário do designado para a tarefa

Campos	Descrição
Requisito	O requisito de recurso que esta atribuição atende.
Tipo	Determina qual tipo de designado atende ao requisito. Escolha entre o tipo de designado do agente ou do equipamento.
Designados	Membros ou instâncias de equipamento a serem atribuídos à tarefa de ordem de serviço.

6. Toque em **Enviar**.

Adicionar membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa por meio de requisitos de recursos

Exiba os requisitos de recursos de uma tarefa e adicione os designados apropriados para garantir que os agentes estejam preparados e com equipe.

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os requisitos de recursos de uma tarefa para ver as habilidades e os equipamentos necessários para realizar a tarefa. Adicione membros ou equipamentos para atender aos requisitos de recursos, garantindo que a equipe esteja preparada para a tarefa. Equipes de tarefa são ad hoc grupos de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas Tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **Requisitos de recurso**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione um requisito de recurso.
5. Toque **em Adicionar designados.**
6. Selecione os designados que você deseja adicionar.
7. Toque em **Enviar**.

Remover ou liberar membros e equipamentos de sua equipe

Remova ou libere membros da equipe e equipamentos de suas equipes na aplicação Now Mobile Agent.

Tradução automática

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

Remover membros ou equipamentos da sua equipe planejada

Remova membros ou equipamentos da sua equipe planejada para que eles possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe ou o equipamento que você deseja remover.
3. Toque no ícone **Remover** (ícone).
4. Toque em **Remover**.

Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa

Remova membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa para que eles possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o plug-in Serviço de campo Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar programação de recursos.

Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas Tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe da tarefa ou o equipamento está atribuído.
3. Encontre o membro ou equipamento que você deseja remover e toque no ícone **Remover** (ícone).

   Nota:
   Se a tarefa estiver no estado Trabalho em andamento, **Remover** será substituído por **Versão**.

4. Toque em **Remover**.

Liberar um membro da equipe de tarefa

Libere os membros da equipe de tarefas das tarefas de ordem de serviço que estão no estado Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar

A**versão** será exibida somente se a tarefa de ordem de serviço estiver no estado Trabalho em andamento. Caso contrário, os membros da equipe de tarefa deverão ser removidos. Para obter mais informações, consulte Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa.

-

Função necessária: wm_agent e Crew_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. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe da tarefa está atribuído.
3. Encontre o membro da equipe de tarefa que você deseja liberar e toque no ícone **Editar** (ícone).
4. Toque em **Liberar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida. Para prosseguir com a ação, toque em **Liberar**. Para cancelar, toque em **Cancelar**.

Editar detalhes do membro ou do equipamento

Edite os detalhes de um membro da equipe ou equipamento planejado individual, bem como de uma equipe inteira na aplicação Now Mobile Agent. Marque membros, equipamentos e equipes como ativos ou inativos ou adicione detalhes para membros da equipe de tarefa.

Editar detalhes da equipe planejada

Edite os detalhes de um membro da equipe planejada individual ou de uma equipe planejada inteira. Marcar membros e equipes como ativos ou inativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe que você deseja editar.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para editar um designado, toque no ícone **Editar** (ícone) pelo designado selecionado.
   - Para editar a equipe, toque no ícone Mais **ações** (ícone).
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque em **Atualizar**.

Editar detalhes do membro da equipe de tarefa

Ajuste o início real do trabalho, o término real do trabalho ou o requisito de recurso de um designado de tarefa em uma equipe de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent e Crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Toque no ícone **Editar** (ícone) pelo designado selecionado.
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque 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.

Notificações por push acionáveis na aplicação Agent Now Mobile

Atribua tarefas e envie lembretes para Serviço de campo agentes usando notificações por push.

As notificações por push oferecem várias vantagens:

- Agentes e técnicos podem receber notificações por push acionáveis sobre tarefas em seus dispositivos móveis.
- Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes.
- Agentes e técnicos podem executar ações de notificação por push de seus dispositivos móveis sem abrir o aplicativo, como aceitar ou rejeitar tarefas, solicitações de peças e responder a comentários de clientes sobre tarefas.

Aceitar ou rejeitar solicitações de notificações por push

Como um agente Serviço de campo, você pode aceitar ou rejeitar tarefas de pedido de trabalho usando ações de notificação por push sem precisar abrir o aplicativo móvel do agente Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Toque na notificação por push.
3. Processe a solicitação.

Exibir e responder a comentários de tarefa de notificações por push

Como agente Serviço de campo, você pode exibir e responder aos comentários fornecidos pelos clientes nas tarefas de ordem de serviço usando ações de notificação por push sem abrir o aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Leia o texto exibido na notificação por push para exibir o comentário do cliente.
3. **Opcional:** Responder ao comentário.
   a. Mantenha a notificação por push pressionada.
   b. Insira o texto no campo **Responder**.
   c. Notifique o usuário final de que você respondeu inserindo o nome da pessoa em seu texto, seguido pelo sinal @.
   d. 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.

Obter ajuda necessária para concluir trabalhos

Conecte-se com seus clientes ou colegas usando o aplicativo para celular para obter mais informações quando estiver em um local de tarefa.

Colabore e resolva problemas em tempo real usando o canal de bate-papo no seu aplicativo para celular

Comunique-se com outros usuários em tempo real para colaborar e resolver problemas usando o canal de bate-papo no aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você receber uma mensagem no bate-papo quando não estiver disponível para exibir a mensagem, receberá uma notificação lembrando a mensagem. Você pode clicar nessa mensagem para abrir a janela de bate-papo e continuar a conversa.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque no ícone de bate-papo Ícone de bate- .
3. Toque no botão **+** para selecionar e adicionar um agente com o qual você deseja se conectar.
   Você pode adicionar vários agentes para iniciar um bate-papo em grupo.
4. Na caixa de diálogo Mensagem, insira uma mensagem e toque em **Enter** no Android ou em **Enviar** no iOS para iniciar a caixa de diálogo.
5. Para encerrar a conversa, toque em **X** no Android e em **Retornar** no iOS.

Acesse as informações necessárias usando a aplicação Agent Now Mobile

Pesquise informações relevantes em artigos de conhecimento e veja quando os membros da sua equipe estão no local e se eles estão dentro da programação.

Acessar artigos de conhecimento relevantes para suas tarefas de ordem de serviço

Pesquise artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes para uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Exiba ou pesquise o artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Configurar o Knowledge Management Portal de serviços

Acessar informações sobre sua equipe

Saiba quando os membros da sua equipe estão no local trabalhando em uma tarefa e se eles estão programados para concluir suas tarefas. Você pode se conectar com eles ligando ou enviando uma mensagem de texto.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na barra de navegação do rodapé, toque em **Mais** e vá para **Minha equipe**.
3. Toque na equipe desejada e exiba os membros do grupo.
   O e-mail, o endereço, o número de contato, o status da programação atual e o local do agente são exibidos.
4. Conecte-se a um membro da equipe.

Acessar artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço

Acesse artigos de conhecimento anexados a tarefas de ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir o conteúdo de artigos de conhecimento anexados às suas tarefas de pedido de trabalho nos modos off-line e on-line. A página de exibição do artigo de conhecimento no Now Mobile Agent fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como o número do artigo, uma descrição resumida, o conteúdo do artigo, o autor e assim por diante.

Nota:
A contagem de exibição do artigo não é atualizada na página de exibição móvel.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa desejada.
5. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
6. Abra o artigo desejado.

Resultado
O artigo é aberto em uma página de Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no aplicativo para celular ServiceNow Agent. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e o período da última atualização.

Fornecer feedback para artigos de conhecimento

Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não útil e publicando e respondendo aos comentários do artigo na aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento no modo online ou offline. Observe que o recurso de comentário não está habilitado no modo off-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo que você deseja exibir na lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Forneça feedback sobre o artigo marcando-o como útil ou não útil, classificando-o ou deixando um comentário.

Acessar artigos de conhecimento relacionados

Descubra artigos com informações semelhantes sobre um tópico ao exibir um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista Artigos relacionados será exibida somente se o administrador tiver anexado manualmente artigos relacionados ao artigo de conhecimento primário.

Nota:
Os artigos de conhecimento relacionados podem ser acessados somente no modo online.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo da lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Toque na guia **Listas relacionadas**.
4. Toque em **Artigos relacionados** e abra um artigo de seu interesse.

Resultado

A lista Artigos relacionados exibe os artigos de conhecimento recomendados.

Tradução automática

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

Acessar artigos de conhecimento traduzidos

Exiba versões traduzidas de artigos de conhecimento publicados por meio do aplicativo para celular ServiceNow Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um artigo estará disponível em outros idiomas somente se um autor tiver criado a tradução para esse artigo de conhecimento. Se a tradução de um artigo não estiver disponível no idioma selecionado, o artigo aparecerá no idioma original em que foi criado.

Nota:
Artigos de conhecimento traduzidos podem ser acessados somente no modo online.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Abra um artigo da lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até o aplicativo para celular ServiceNow Agent.
   b. Toque em **Meu trabalho**.
   c. Em **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Tocar **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Toque na guia **Listas relacionadas**.
4. Toque **em Artigos traduzidos**.
5. Abra um artigo na lista de versões traduzidas do artigo.

Concluir tarefas de ordem de serviço usando a aplicação Now Mobile Agent

Uma ordem de serviço é encerrada automaticamente quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ela são encerradas.

Fechar uma tarefa de ordem de serviço

Feche uma tarefa de ordem de serviço como concluída depois de concluir o trabalho necessário para a tarefa. Você pode fechar a tarefa de ordem de serviço como incompleta e, opcionalmente, criar uma tarefa de acompanhamento para concluir.

Antes de Iniciar
Os agentes só podem fechar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Trabalho em andamento**.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver 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.

4. Selecione a tarefa de pedido de trabalho que você deseja fechar.
5. Siga um destes procedimentos.
   Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é encerrada automaticamente.

O que Fazer Depois

Você pode exibir as tarefas de ordem de serviço encerradas dos últimos sete dias navegando até **Meus Trabalhos** > **Tarefas encerradas recentemente** na aplicação Now Mobile Agent.

Você pode mudar o período de tempo para exibir as últimas tarefas de ordem de serviço encerradas na lista Tarefas encerradas recentemente. Para obter mais informações, consulte Configurar a lista de tarefas da ordem de serviço encerrada recentemente.

Tópicos relacionados

Encerrando ordens de serviço

Propriedades do sistema

Concluir uma ordem de serviço

Receba uma assinatura digital e a confirmação de um cliente de que um pedido de trabalho foi concluído.

Antes de Iniciar

O botão **Assinar e confirmar** deve ser habilitado para receber a confirmação digital de um cliente após o encerramento de uma ordem de serviço.

A capacidade de resumos em PDF assinados deve ser habilitada para gerar um resumo da ordem de serviço e obter a assinatura do cliente na ordem de serviço depois que ela for fechada. Para obter mais informações sobre como habilitar o recurso Resumos em PDF, consulte Resumos em PDF assinados para pedidos de trabalho encerrados.

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas à ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é encerrada automaticamente.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Localize a ordem de serviço que você deseja concluir.
   a. Toque em **Meu trabalho**.
   b. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
   c. Selecione a tarefa de ordem de serviço associada à ordem de serviço que você deseja fechar.
   d. Selecione o número da ordem de serviço.
   e. Selecione o pedido de trabalho para exibir os detalhes.
3. Receba a assinatura e a confirmação do cliente para concluir a ordem de serviço.
   a. Selecione a guia **Detalhes**.
   b. Toque em **Visualizar** para revisar os detalhes da ordem de serviço encerrada.
   c. Toque em **Assinar e confirmar**.

Tradução automática

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

d. Toque no campo **Assinatura**.

e. No bloco de assinaturas, receba a assinatura do cliente para confirmar o trabalho concluído.

f. Aceite a assinatura.

- Em um dispositivo iOS, toque em **Enviar**.
- Em um dispositivo Android, toque no ícone concluído.

O resumo em PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. Você pode exibir o resumo do PDF assinado no fluxo de atividades.

Nota:
Clique no ícone da lixeira para cancelar a assinatura.

Permita que os usuários assinem e confirmem pedidos de trabalho em seu dispositivo móvel

Permita que os clientes assinem e confirmem digitalmente um pedido de trabalho na aplicação Now Mobile Agent depois que ele for encerrado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância do serviço de campo da área de trabalho, navegue até **Sistema Móvel** > **Aplicativos para celular**.
2. Clique **em Serviço de campo**.
3. Na lista relacionada Pastas, clique em **Meu trabalho**.
4. Na lista relacionada Telas pertencentes à pasta, clique em **Ordem**de serviço.
5. Siga um destes procedimentos para habilitar o botão **Assinar e confirmar**.
6. Clique **em Assinar e confirmar**.
7. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
8. Clique em **Atualizar**.

Cancelar ou suspender uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se ela não for mais necessária ou suspenda uma ordem de serviço se quiser trabalhar nela mais tarde.

Antes de Iniciar
Você pode cancelar ou suspender uma ordem de serviço que não foi fechada.
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
5. Selecione o número da ordem de serviço associada 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.

O número da ordem de serviço, o estado da ordem de serviço e a descrição resumida da ordem de serviço são exibidos.

6. Selecione o pedido de trabalho para exibir os detalhes.
7. Toque no ícone mais ações (⋮) e cancele ou suspenda a ordem de serviço.
   - Para cancelar a ordem de serviço, selecione **Cancelar ordem**de serviço .
   - Para suspender a ordem de serviço:
     a. Selecione **Suspender**.
     b. Selecione **Suspender anotação**.
     c. Insira o motivo para suspender esta ordem de serviço.
     d. Cancele a ordem de serviço.
        - Em um dispositivo iOS, toque em **Voltar**.
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone Voltar.
     e. Voltar para a tela da ordem de serviço.
        - Em um dispositivo iOS, toque em **Voltar**.
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone concluído.

     Quando estiver pronto para trabalhar nele novamente, toque no ícone de estouro e selecione **Retomar**.

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço na aplicação Agente Now Mobile se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de pedido de trabalho deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Abra a tarefa de pedido de trabalho que você deseja pausar.
5. Clique **em Pausar trabalho**.
   O botão alterna para **Retomar trabalho** automaticamente. Uma pausa na tarefa de ordem de serviço desabilita as ações móveis, como Usar peça, Fechar conclusão, Editar, Questionários, Remover peça, Criar requisito de peça, Hora do registro e Fechar incompleto na tarefa de ordem de serviço. Seu **status de agente de trabalho** é atualizado automaticamente como **Trabalho pausado** para determinar que você pausou o trabalho em uma tarefa.
6. Clique em **Retomar trabalho** quando estiver pronto para trabalhar na atividade novamente.
   Seu **status de agente de trabalho** é atualizado automaticamente para **No local** para determinar que você retomou o trabalho em uma tarefa.

Tradução automática

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

Resultado
Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, um carimbo de data/horaé capturado no fluxo de atividades e o tempo real de trabalho na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada na lista relacionada **Tempo trabalhado**.

Registrar tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Registre a duração da execução de uma tarefa usando a aplicação Now Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, toque em **Ver tudo**.
4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar a hora.
5. Toque no ícone mais ações (⋮) e selecione **Hora do registro**.
6. Selecione os itens desejados em qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Data de trabalho	Data em que a tarefa foi executada.
Categoria	Categoria da tarefa realizada.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.
Comentários	Anotações adicionais sobre a tarefa.

7. Registre a duração da tarefa.
   - Em um dispositivo iOS, toque no botão **Enviar**.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.

Registrar uma despesa eventual para uma tarefa de ordem de serviço

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio da aplicação Agent Now Mobile para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carro, milhagem e custos de fornecedor que você gasta por meio do aplicativo móvel para executar sua tarefa de ordem de serviço. Você pode anexar um recibo para um incidente registrado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Na guia **Meu trabalho**, selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar as despesas relacionadas.
3. Toque no menu superior direito e na guia **Registrar incidente**.
4. No campo **Tipo**, selecione o tipo deste incidente.
5. No campo **Moeda**, selecione a moeda usada para a despesa.
6. No campo **Estado**, indique se a despesa já ocorreu (**Incorrido**) ou ainda não ocorreu (**Pendente**).
7. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o incidente que você deseja registrar.
8. Carregar arquivos ou fotos como anexo, se aplicável.
9. Registre a despesa para o eventual.
   - Em um dispositivo iOS, toque no botão **Enviar**.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.

Editar ou excluir uma despesa eventual de uma tarefa de ordem de serviço

Edite ou exclua seus incidentes registrados dos formulários WOT ou dos miniaplicativos Meus incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Navegue até seus incidentes de uma das seguintes maneiras:
   - De formulários WOT:
     a. Na guia **Meu trabalho**, selecione uma tarefa de pedido de trabalho.
     b. Toque na guia **Relacionado**.
     c. Role para baixo até a guia **Incidentes**.
   - Nos applets Meus incidentes:
     a. Toque em **Mais** no canto inferior direito.
     b. Toque **em Meus incidentes**.
3. Toque em um incidente para ver os detalhes.
4. Toque no menu superior direito e toque em **Editar** ou **Excluir**.
5. Salve o registro.

Aplicativo off-line para celular de serviço de campo

Quando você está em um local de tarefa que não tem uma conexão com a Internet, você pode trabalhar em tarefas de serviço de campo, registrar o tempo trabalhado em uma tarefa, rastrear o uso de ativos, criar requisitos de peça e concluir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço usando o Now Mobile Aplicação do agente.

Tradução automática

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

Executar a aplicação Now Mobile Agent no modo off-line

Baixe os dados do serviço de campo para o cache do aplicativo e habilite o modo off-line móvel para executar tarefas de serviço de campo em locais sem conexão com a internet. Sincronize os dados quando seu dispositivo móvel estiver online novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir uma lista de todas as ações realizadas quando o dispositivo estava off-line e o carimbo de data/hora de cada ação na caixa de saída do modo off-line. Gera dados simples de programações de agente que são usados no aplicativo para celular para downloads programados de cargas off-line. O administrador também pode optar por baixar o cache automaticamente em segundo plano, configurando as propriedades do sistema. Isso ajuda a fornecer pelo menos um download de dados no início do turno.

Procedimento

1. Abra a aplicação Now Mobile Agent.
2. Faça login na instância da aplicação Serviço de campo.
3. Faça o seguinte: toque no ícone de menu e selecione **Off**-line .
   - Toque em **Mais**.
   - Toque em **Configurações**.
   - Toque **em Off**-line.
4. Para baixar automaticamente o cache programado em segundo plano, toque no botão **Habilitar**.
   Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
   O cache off-line programado baixa automaticamente o cache de acordo com sua programação de trabalho. O cache programado funciona em segundo plano, portanto, você pode continuar usando a aplicação enquanto o download é concluído. Você também pode habilitar **o Wi-Fi somente** para baixar o cache quando estiver conectado ao Wi-Fi. Isso fornece sincronização perfeita quando o dispositivo fica online.
5. Siga um destes procedimentos para baixar dados e ficar off-line.
6. Atualize ou limpe o cache no aplicativo para celular.
   Se você colocar o app on-line e off-line novamente, poderá baixar os dados atualizados para o cache do app. Você pode limpar o cache depois de colocar o app online.
   - Para atualizar o cache da aplicação, toque **em Atualizar cache**. O app recarrega os dados para o cache. Consulte a etapa anterior para colocar o app off-line.
   - Para limpar o cache, toque **em Limpar cache**.
7. Sincronizar registros atualizados.
   A aplicação sincroniza todos os dados que você atualizou off-line.

Tópicos relacionados

Atualizando registros sem conexão com a internet

Trabalhando com tarefas quando seu dispositivo móvel está off-line

Aceite ou rejeite tarefas, registre a hora de início da viagem ou do trabalho, rastreie o inventário, pause tarefas, conclua tarefas, feche ordens de serviço e exiba artigos de conhecimento usando seu dispositivo móvel quando você não estiver conectado à Internet.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sua instância de serviço de campo em seu dispositivo móvel no modo off-line, você pode:

Execute tarefas atribuídas a você no local da tarefa.

- Comece a trabalhar em tarefas aceitando ou rejeitando tarefas atribuídas a você.
- Registre a hora em que você começa a viajar para o local da tarefa ou inicia o trabalho em uma tarefa.

Exibir artigos de conhecimento

- Quando você deseja encontrar informações sobre como uma tarefa de ordem de serviço semelhante foi realizada Acessar artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço.
- Quando você deseja classificar um artigo Fornecer feedback para artigos de conhecimento.

Rastreie o uso de ativos.

- Toque em **Meu inventário** no seu aplicativo para celular para exibir seu inventário.
- Depois de trabalhar em uma tarefa, registre os ativos usados para uma tarefa.

Registrar uma despesa eventual.

Registrar uma despesa eventual que ocorreu quando você estava off-line: Registrar uma despesa eventual

Crie uma tarefa de ordem de serviço.

Criar, trabalhar e marcar uma tarefa como encerrada concluída off-line: criar uma tarefa de ordem de serviço

Pausar tarefas de ordem de serviço.

Quando quiser fazer uma pausa na atividade da tarefa, pause uma tarefa de ordem de serviço.

Crie um requisito de peça.

Crie um novo requisito de peça off-line: Solicitar inventário

Conclua ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

- Depois de concluir o trabalho em uma tarefa, feche uma tarefa de pedido de trabalho.
- Ao concluir todas as tarefas relacionadas a um pedido de trabalho, conclua o pedido de trabalho.

Registrar incidentes.

Relate as despesas, como custo de aluguel de carro, milhagem, custo de aluguel de carro e custo de fornecedor para executar as tarefas de ordem de serviço registrando em log os incidentes.

Concluir questionário

Responder a questionários quando o celular estiver off-line. Para obter mais informações, consulte Preencher questionário.

Você pode fechar SLAs de ordem de serviço no modo off-line. O aplicativo para celular de Serviço de campo registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o SLA foi encerrado. Depois de conectar seu dispositivo online e sincronizar os dados, 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.

administrador de SLA pode reparar o SLA para exibir a hora real em que o SLA foi encerrado.

Reparar um ANS depois de fechar uma ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent

Repare um SLA para capturar o carimbo de data/hora do dispositivo que foi registrado quando um SLA foi encerrado na aplicação Now Mobile Agent no modo off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: sla_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agentes e expedidores podem fechar SLAs de ordem de serviço quando o aplicativo para celular está off-line. O aplicativo para celular registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o SLA foi encerrado. Quando o aplicativo para celular estiver online novamente e os dados estiverem sincronizados, você poderá reparar o SLA e capturar o carimbo de data/hora do dispositivo que reflete a hora real em que o SLA foi encerrado.

Procedimento

1. Em sua instância de desktop, navegue até **Serviços de Campo** > **ANS atualizados off-line**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique em um SLA para reparar.
   - Se você tiver mais de um SLA para reparar, selecione esses SLAs.
3. Clique **em Reparar**.

Tópicos relacionados

Reparar ANS

Gerenciar eventos com o Mobile Agent

Os agentes de serviço de campo podem exibir eventos e criar e editar eventos pessoais no Mobile Agent.

Criar um evento pessoal no Mobile Agent

Crie eventos pessoais no Mobile Agent para bloquear tempo para uma pausa ou chamada telefônica.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Eventos criados com Mobile Agent são exibidos como pessoais na exibição de calendário.

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque **em Minha programação**.
2. Selecione o dia para o qual você deseja criar um evento.
3. Toque no ícone de reticências no canto superior direito e toque em **Criar evento**.
4. Insira as seguintes informações.
   - Nome
   - Tipo

Tradução automática

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

- Hora de início
- Hora de término

5. Toque em **Enviar**.

Exibir eventos no Mobile Agent

Exiba eventos no Mobile Agent para se manter atualizado sobre sua programação e todos os eventos planejados para o dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque **em Minha programação**.
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento para exibi-lo.

Editar um evento pessoal no Mobile Agent

Edite os eventos pessoais que você criou no Mobile Agent se algo relacionado ao evento mudar.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o Mobile Agent e toque **em Minha programação**.
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento que você deseja editar.
4. Toque em **Editar evento**.
5. Edite as informações do evento.
6. Toque em **Enviar**.

Atualizar status do equipamento com o Mobile Agent

Faça check-in, check-out ou relate equipamentos quebrados usando o miniaplicativo **Meu equipamento** no Mobile Agent.

Fazer check-out ou check-in de equipamentos com o Mobile Agent

Faça check-out ou check-in de equipamentos atribuídos às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio do Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.

Tradução automática

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

3. Fazer check-out ou check-in do equipamento.
   - Para fazer check-out do equipamento, toque em Fazer **check-out**.

     O status do equipamento muda para **Em uso**.

   - Para fazer check-in do equipamento, toque em Fazer **check-in**.

     O status do equipamento muda para **Disponível**. Se a tarefa de ordem de serviço atribuída estiver concluída, a instância do equipamento não poderá mais ser submetida a check-out para essa tarefa.

Relatar equipamento quebrado com o Mobile Agent

Relate detalhamentos de equipamentos atribuídos às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio do Mobile Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.
3. Toque em Detalhamento do **relatório**.
4. No campo **Descrição**, forneça detalhes sobre o detalhamento.
5. Toque em **Enviar**.

Resultado
O status do equipamento muda para **Indisponível** e não pode mais ser submetido a check-in nem a check-out.

Navegar em um local de trabalho no aplicativo Mobile Agent

Exiba um mapa do local de trabalho e obtenha direções para o local específico no local.

Antes de Iniciar
Para exibir mapas do site, os administradores devem ativar o plug-in Site Mapping for Gestão de serviços de campo (com.). Para obter mais informações, consulte Ativar mapeamento de site para Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Selecione **Meu trabalho**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione **Site**.
4. Selecione **Obter direções**.

Usando o rastreamento de local na aplicação Now Mobile Agent

Use o rastreamento de localização para manter um registro de sua localização, seja por um período definido ou enquanto você executa 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.

Seu administrador seleciona quais opções de acompanhamento estão disponíveis para você. Existem duas opções de rastreamento de local disponíveis, baseado em ação e manual. Você pode selecionar qualquer uma das opções com base em seus requisitos:

Acompanhamento baseado em ação

Inicia e interrompe o rastreamento de localização com base nas ações que você executa.

Acompanhamento manual

Inicia o rastreamento de localização por um período de tempo definido ou rastreia sua localização continuamente.

Para monitorar sua atividade, ative o rastreamento de localização do seu dispositivo móvel. O rastreamento de local continua mesmo quando não há conexão com a internet. Para obter mais informações, consulte Como usar o rastreamento de local para dispositivos móveis .

Playbooks para a aplicação Now Mobile Agent

Os Playbooks para a aplicação Now Mobile Agent fornecem uma experiência guiada para concluir tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel.

Playbooks para Now Mobile Agent

Os playbooks da aplicação Now Mobile Agent incluem fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada na página **Meu trabalho**. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ela exibem um botão **Exibir Playbooks**.

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

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

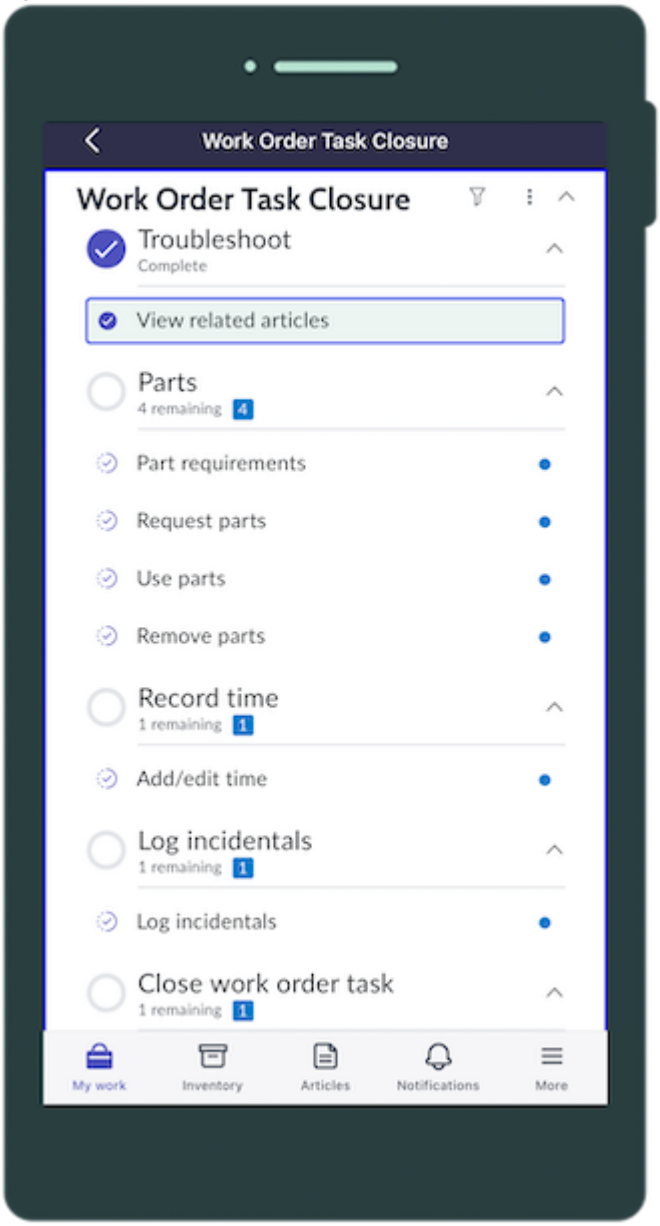
Para obter mais informações, consulte Playbooks para a aplicação Now Mobile Agent.

Playbooks do aplicativo Now Mobile Agent para Gestão de serviços de campo

Tradução automática

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

Playbook de fechamento de tarefa de ordem de serviço na aplicação Now Mobile Agent



Solução de problemas

A fase Solução de problemas contém o módulo **Exibir artigos relacionados**. Acesse artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes para a tarefa de ordem de serviço.

Para obter mais informações sobre como acessar artigos de conhecimento no Now Mobile Agent, consulte Acesse as informações necessárias usando a aplicação Agent Now Mobile.

Peças

A fase Peças contém os módulos **Requisitos de peça**, **Solicitar peçasUsar peças**e **Remover peças**. Crie requisitos de peça, solicite peças e marque essas peças como em uso ou remova-as para manter um inventário preciso.

Para obter mais informações sobre como solicitar peças, consulte Solicitar inventário.

Tradução automática

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

Hora do registro

A fase de tempo de registro contém o módulo de **tempo de adição/edição**. Rastreie a data e a duração em que você trabalhou na tarefa.

Para obter mais informações sobre o tempo de registro trabalhado, consulte Registrar tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço.

Registrar incidentes

A fase Registrar incidentes contém o módulo **Registrar incidentes**. Registre despesas incidentais relacionadas a pedidos de trabalho que surgem durante a tarefa ou estão relacionados à tarefa.

Para obter mais informações sobre o registro em log de incidentes, consulte Registrar uma despesa eventual para uma tarefa de ordem de serviço.

Verificar conclusão do trabalho

A fase Verificar conclusão do trabalho contém o módulo **Verificar trabalho**. Revise uma check-list para garantir que a tarefa de pedido de trabalho esteja concluída.

Fechar tarefa de ordem de serviço

A fase Fechar tarefa de ordem de serviço contém o módulo **Fechar tarefa de ordem** de serviço. Feche a tarefa como concluída ou incompleta com anotações.

Para obter mais informações sobre como fechar uma tarefa, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço.

Gerenciamento da tarefa de ordem de serviço para ativos lineares usando a aplicação Mobile Agent

Gerencie tarefas de ordem de serviço para ativos lineares para garantir processos de manutenção e inspeção eficientes e eficazes.

Ao trabalhar em uma tarefa de ordem de serviço para um ativo linear, o agente aceita as tarefas para ativos lineares para iniciar o processo de inspeção. Seguindo os detalhes dos locais de início e término fornecidos na tarefa, os agentes podem começar a inspecionar o ativo linear. Durante a inspeção, se os agentes identificarem áreas que requerem atenção ou manutenção, eles poderão criar imediatamente uma nova ordem de serviço para ela.

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ativo linear

Examine o ativo linear especificado na tarefa de ordem de serviço para identificar ou selecionar segmentos ou áreas que precisam de atenção ou manutenção e gerar uma ordem de serviço correspondente.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que 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.

- A tarefa de ordem de serviço está no estado **Aceito** para começar a trabalhar na tarefa. Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço.
- A tarefa de ordem de serviço está no estado **Trabalho em andamento** para refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente. Para obter mais informações, consulte Iniciar o trabalho em uma tarefa de ordem de serviço.
- Habilite o rastreamento de localização do seu dispositivo móvel para registrar sua localização na tabela de histórico de geolocalização. Para obter mais informações, consulte Como usar o rastreamento de local para dispositivos móveis .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a aplicação Now Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Na seção **Minhas tarefas**, exiba todas as tarefas de ordem de serviço selecionando **Ver tudo**.
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Exiba os segmentos de ativo linear a serem inspecionados tocando na guia **Relacionado** e indo para a seção **Ativos**.
   Cada segmento exibe o nome do ativo e um número sequencial junto com os detalhes de início e local.
6. No segmento que você deseja iniciar a inspecionar, toque em **Iniciar trabalho**.
7. Abra a página do ativo e revise os detalhes do ativo tocando no segmento selecionado.
8. Exiba o segmento de ativo linear no mapa tocando no ícone do inicializador do Google Maps ( ) no campo Local de início.
   O mapa é iniciado e o local do ativo linear é exibido. O segmento linear é destacado na cor azul escuro para melhor identificação.
9. Forneça informações adicionais sobre o ativo linear afetado tocando em Responder **questionário**.
   Para obter mais informações, consulte Concluir um questionário para a tarefa de ordem de serviço.
10. Se você identificar um problema para um ativo linear, ao inspecionar um segmento, crie uma nova ordem de serviço.

    a. Toque em **Criar ordem**de serviço .

    b. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Adicionar anexo	Uma referência ao problema identificado fornecendo um tipo de anexo, como foto, imagem, documento
Local	O local ativo do agente. Este campo é preenchido automaticamente com a localização atual do agente.
Lat long	A latitude e a longitude do marcador.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é preenchido automaticamente com o valor de latitude e longitude da localização atual do agente. Você pode editar esses valores, se necessário.
Ativo	Lista de segmentos de ativo linear vinculados à tarefa de ordem de serviço.
Problema	Nome descritivo do problema. Por exemplo, um solavanco na rua.
Descrição do problema	Descrição detalhada do problema.

c. Selecione **Enviar**.

11. Após a inspeção bem-sucedida do segmento linear, toque em **Marcar como concluído**.
12. **Opcional:** Inspecione mais segmentos repetindo as etapas que começam com a etapa 6.

Resultado

você inspecionou com sucesso os segmentos de ativo linear selecionados em uma tarefa de ordem de serviço e criou ordens de serviço correspondentes para todos os segmentos que requerem atenção ou manutenção.

O que Fazer Depois

Depois de inspecionar todos os segmentos de ativo linear de uma tarefa de pedido de trabalho, feche a tarefa de pedido de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço.

Análise e relatório para Gestão de serviços de campo

Serviço de campo As Soluções de análise e relatório contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos e práticas de negócios.

Tópicos relacionados

Monitoramento e análise para Gestão de serviços de campo

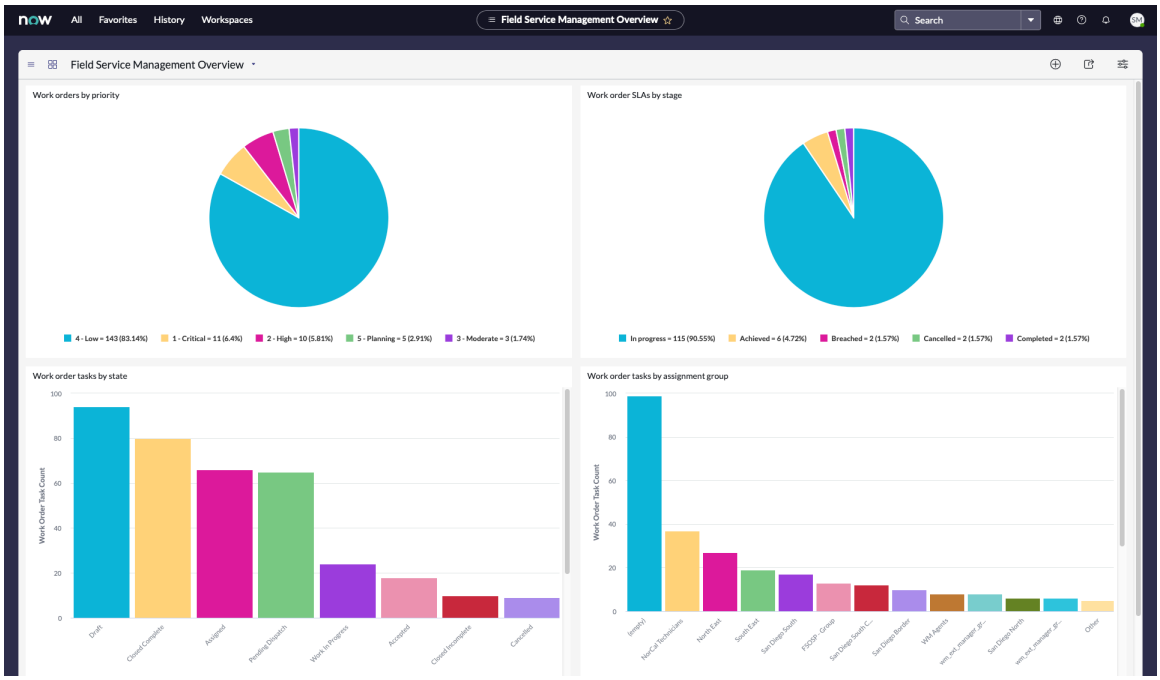
Configuração de relatórios e análises do FSM

Usar o painel Visão geral do Field Service Management

Use o painel Visão geral do Field Service Management para revisar os pedidos de trabalho por ordem de prioridade. Você também pode exibir tarefas por seus grupos de atribuição.

Tradução automática

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



Funções necessárias de Now Platform

A função wm_basic é necessária para rastrear o status dos pedidos de trabalho.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Exemplo de como o Painel de visão geral da Gestão de serviços de campo é usado

Usuário	Uso do painel
Todos os usuários com a função wm_basic	Revisa as tarefas de ordem de serviço por prioridade. Compreende o estado das tarefas de ordem de serviço.

Visualizações de dados

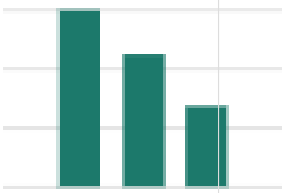
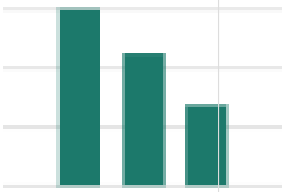
Opções de visualização da ordem de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Ordem de serviço por prioridade	 Pizza	[wm_order]	Visão geral de pedidos de trabalho com base em sua prioridade.

Tradução automática

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

Opções de visualização da ordem de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
ANS de ordem de serviço por fase	 Pizza	[tarefa_ANS]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço por estágio, como Em andamento, Realizado ou Violado.
Tarefas de ordem de serviço por estado	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço pelo estado atual de andamento.
Tarefas de ordem de serviço por grupo de atribuição	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço com base nos diferentes grupos de atribuição.

Monitoramento de operações em tempo real

Monitore proativamente as tendências críticas de serviço de campo e rastreie as alocações de custos com painéis.

Você pode:

- Rastreie como os problemas proativamente foram identificados e relatados
- Monitorar o desempenho dos recursos de serviço de campo
- Analisar o tempo estimado versus o tempo real que leva para concluir tarefas
- Aloque, rastreie e gere relatórios de despesas para todas as operações

Usar o painel do Field Service Management

O módulo de visão geral Gestão de serviços de campo fornece um mapa de expedição que exibe tarefas e links para os registros de tarefa relacionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: expedidor.

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Serviços de Campo** > **Visão geral**.

Tradução automática

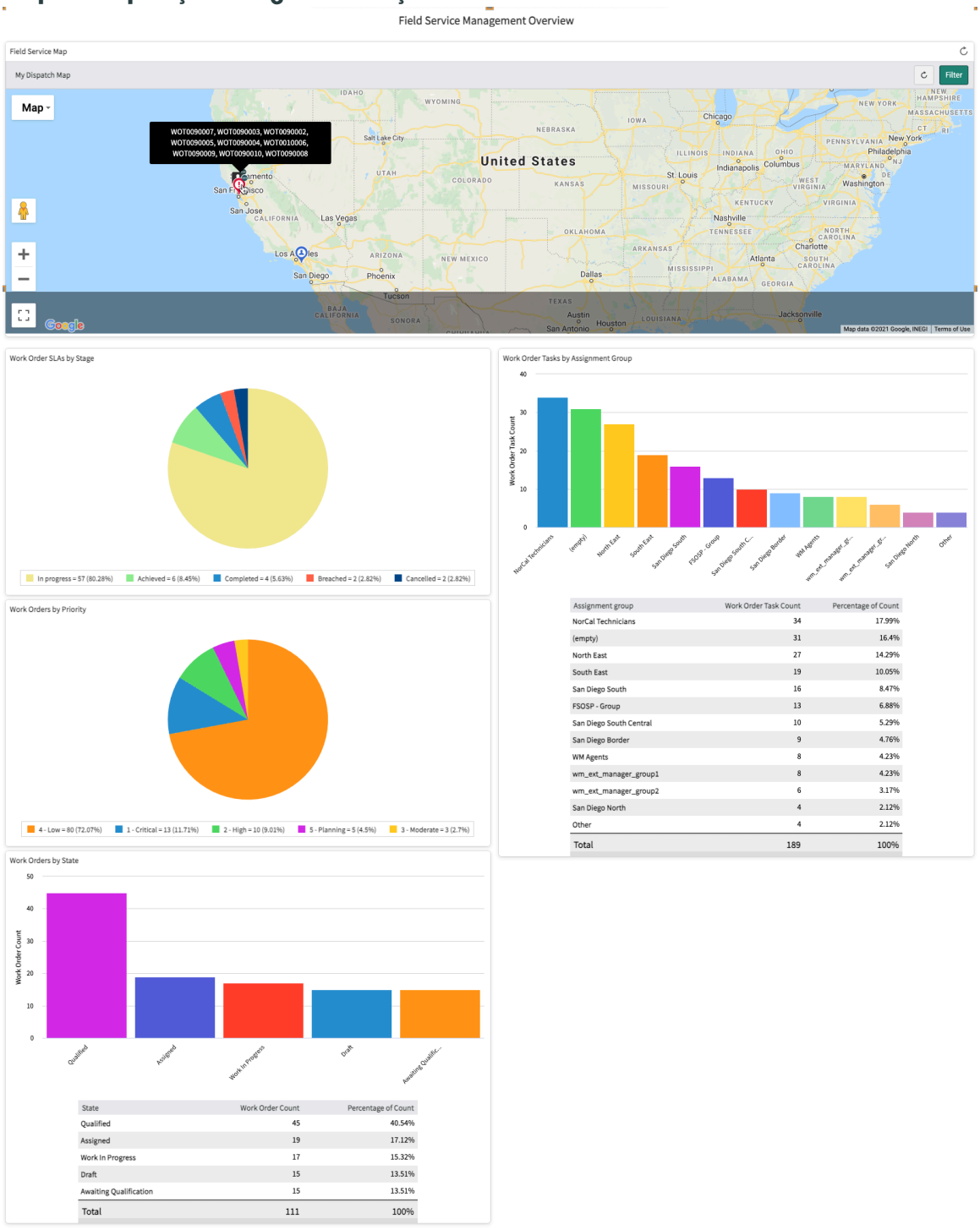
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A exibição do mapa depende se o plug-in de dados de demonstração de geolocalização da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_geolocation.demo) está ativado.

Example

A exibição do mapa de expedição com geolocalização habilitada agrupa tarefas e agentes por proximidade e exibe os registros relacionados em janelas pop-up no mapa.

Mapa de expedição com geolocalização



A exibição do mapa de expedição sem a geolocalização habilitada mostra as tarefas individuais por estado e exibe os registros relacionados em uma janela separada.

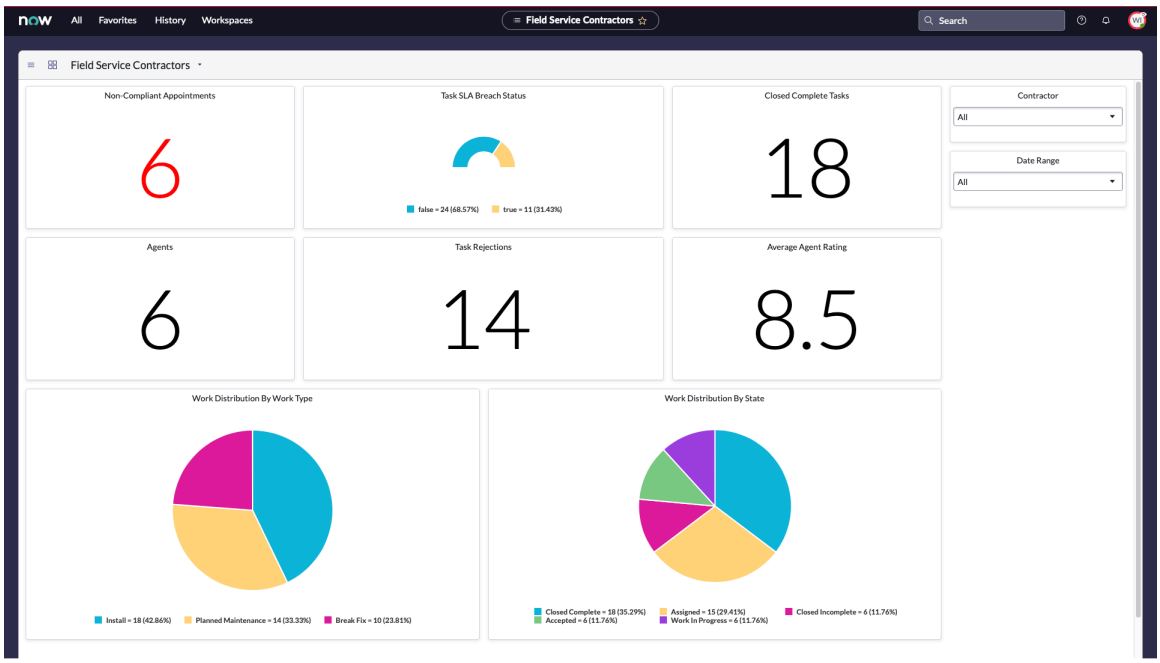
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 clicar em elementos nos relatórios para obter mais informações sem sair da página de visão geral.

Painel do prestador de serviço

Use este painel para revisar o status das tarefas de pedido de trabalho, agentes, feedback do agente e compromissos de empresas prestadoras de serviço.



Funções necessárias de Now Platform

A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status dos pedidos de trabalho e dos agentes das empresas prestadoras de serviço.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviço

Usuário	Uso do painel
Gerente interno	Analisa o andamento da tarefa da ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa contratada e no intervalo de datas selecionados. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

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

Visualizações de dados

Visão geral de visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos fora de conformidade	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Status da violação do ANS da tarefa	Semi-donut 	[Task_sla]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o SLA de tarefa.
Tarefas concluídas encerradas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[Sys_user]	Número de agentes associados à empresa prestadora de serviços.
Rejeições de Tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejeição]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador 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 de visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes da empresa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base em seu status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Filtrar opções no painel do prestador de serviço

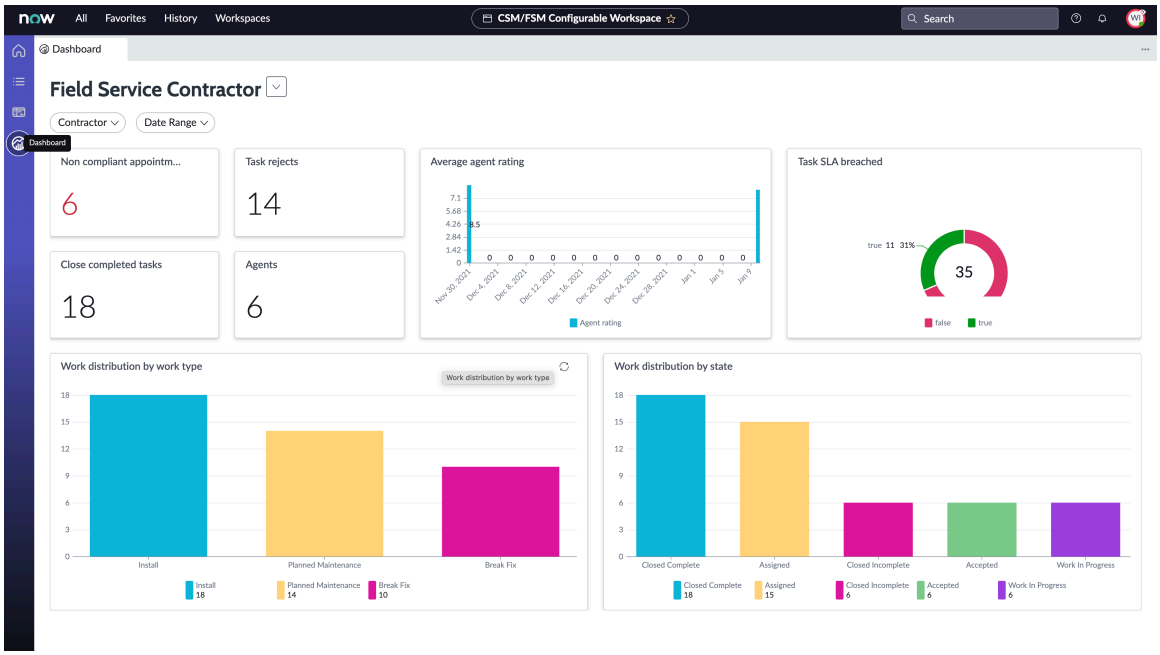
Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base em uma empresa prestadora de serviços selecionada ou em todas.
Intervalo de datas	Data	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Painel do prestador de serviço no espaço configurável

Use este painel para revisar o status das tarefas de ordem de serviço, a classificação do agente e a distribuição do trabalho por tipo e estado.

Tradução automática

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



Funções necessárias de Now Platform

- A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status dos pedidos de trabalho e dos agentes das empresas prestadoras de serviço.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir pedidos de trabalho.

Acesse o painel do prestador de serviço no espaço configurável

Para abrir o painel, navegue até **Serviço de campo > Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviço

Usuário	Uso do painel
Gerente Interno	Analisa o andamento da tarefa da ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa contratada e no intervalo de datas selecionados. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

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

Visualizações de dados

Visão geral de visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas fora de conformidade	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Rejeições de tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejeição]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador de serviço.
Encerrar tarefas concluídas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[sys_user]	Número de agentes associados à empresa prestadora de serviços.
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes da empresa.

Tradução automática

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

Visão geral de visualizações de dados no painel do prestador de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefa do ANS violada	Semi-donut 	[tarefa_ANS]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o SLA de tarefa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task}	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base em seu status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Filtrar opções no painel do prestador de serviço

Nome	Tipo	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Filtre os resultados do relatório com base em uma empresa prestadora de serviços selecionada ou em todas.
Intervalo de datas	Data	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Usando o painel de segurança Serviço de campo

Revise o status de agentes, tarefas e ativos usando o mapa Gestão de serviços de campo Covid19. Monitore os relatórios de conformidade dos agentes por meio do painel de segurança Serviço de campo.

Usuários com a função wm_manager podem usar o painel de segurança Serviço de campo para monitorar se os agentes estão em conformidade com os protocolos de segurança de possível exposição a uma doença infecciosa durante a execução de tarefas. O mapa

Tradução automática

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

da COVID-19 exibe o impacto da COVID-19 nos locais cobertos pelos agentes, tarefas e ativos de um gerente Serviço de campo individual.

Para ver o mapa FSM Covid19 no painel de segurança Serviço de campo, instale a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19.

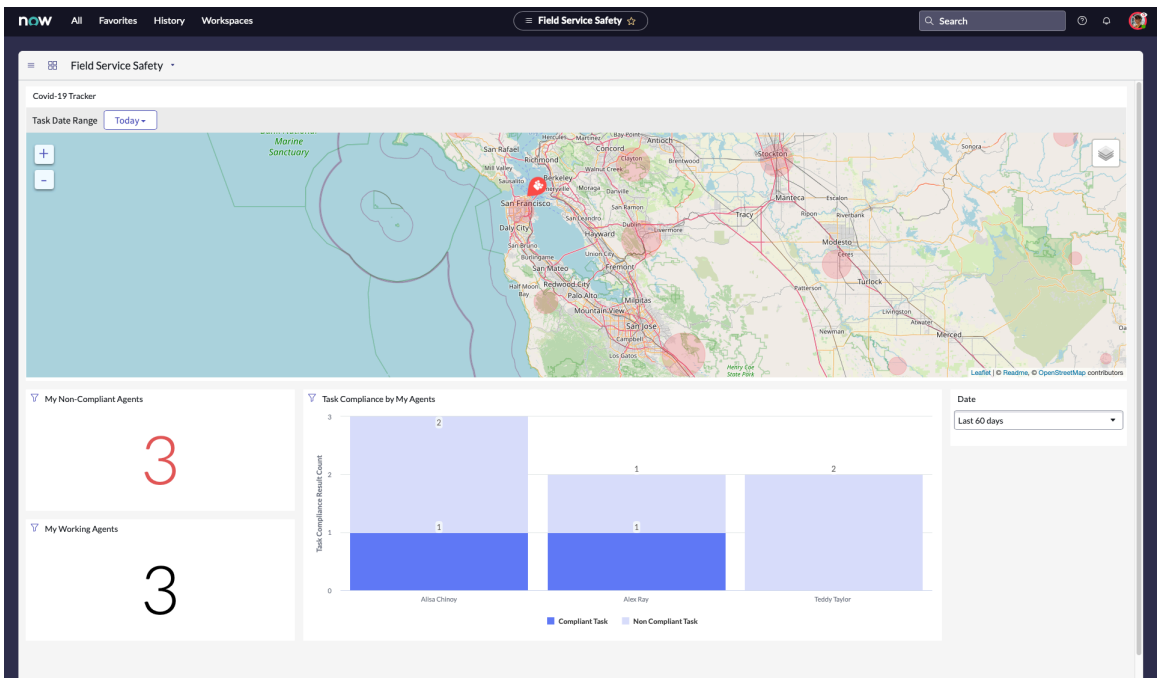
Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 para ver o mapa Gestão de serviços de campo Covid19 no seu painel de segurança Serviço de campo. A aplicação aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância. Ele exibe informações globais da COVID-19 mediante solicitação no Serviço de campo Painel de segurança. Os trabalhos programados *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* e *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* são executados todas as noites para atualizar os dados.

Usando o painel de segurança Serviço de campo

Navegar até **Serviços de Campo** > **Painel de segurança**.

Serviço de campo Painel de segurança com dados de COVID-19



Os locais com alertas são listados no mapa FSM Covid19. Use os controles de mapa da seguinte forma:

- Para ampliar um local e seus alertas, clique no ícone de local ( ).
- Para selecionar um período de tempo para revisão, use o intervalo de datas da tarefa no canto superior esquerdo.
- Para filtrar as informações exibidas no mapa, clique no ícone de camadas ( ) no canto superior direito e selecione seus filtros.

Cada ícone exibe as informações 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.

Filtros no mapa de COVID-19 do painel de segurança

Ícone	Descrição
Tarefa	Tarefas para os locais cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o número da tarefa e a descrição resumida, clique no marcador da tarefa. • Para revisar os detalhes da tarefa, clique no número da tarefa.
Ativos	Os ativos instalados ou disponíveis nos locais que são cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o nome e o nome da empresa do ativo, clique no marcador de ativo. • Para revisar os detalhes do ativo, clique no nome do ativo.
Agente	Gerenciado pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o nome e o número do celular do agente, clique no marcador do agente. • Para revisar os detalhes do agente, clique no nome dele.

Relatórios

Os gerentes podem exibir o resultado de conformidade da tarefa de seus agentes com base na data, como tarefas realizadas pelos agentes nos últimos 30 dias e assim por diante. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Relatório do painel de segurança

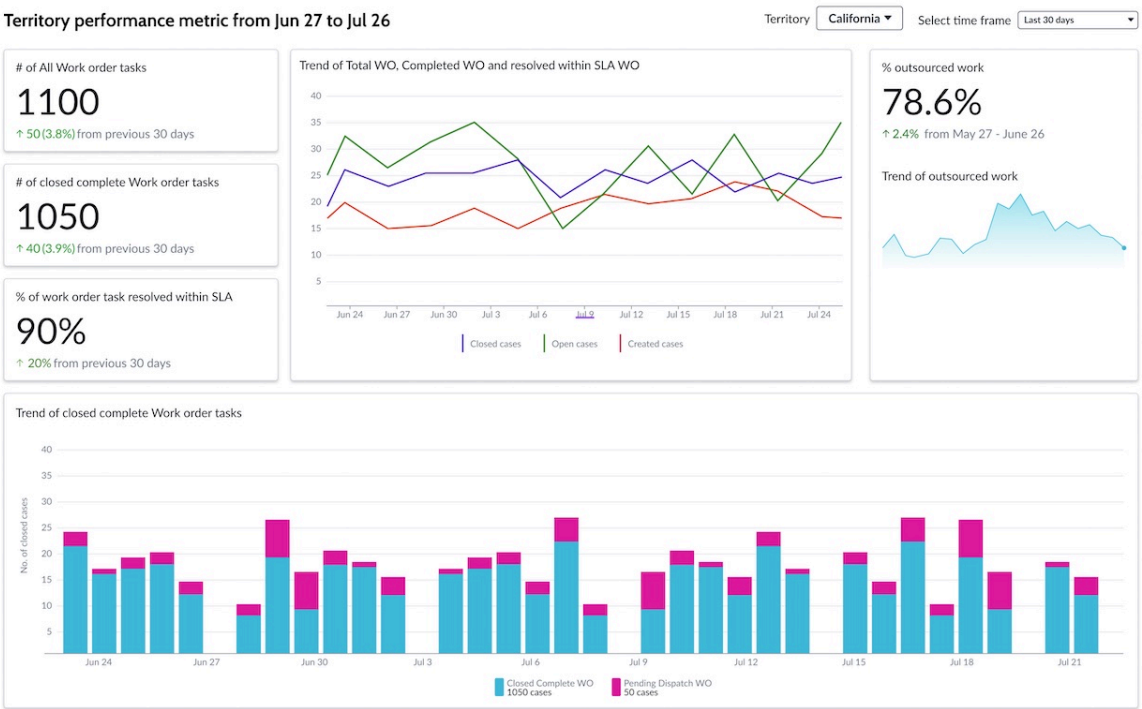
Gráfico	Descrição
Meus agentes fora de conformidade	O número de agentes que concluíram suas tarefas sem seguir os protocolos de segurança no intervalo de datas selecionado. Clique nas métricas para exibir a lista de tarefas fora de conformidade.
Meus agentes de trabalho	O número de agentes que trabalham em pelo menos uma tarefa e se reportam ao gerente de serviço de campo conectado. Clique nas métricas para exibir a lista de tarefas em conformidade e fora de conformidade.
Conformidade de tarefa por meus agentes	O detalhamento de tarefas em conformidade e fora de conformidade por cada agente no intervalo de datas selecionado. Clique em uma seção para exibir a lista de tarefas.

Tradução automática

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

Use este painel para exibir e analisar análises de desempenho, como tarefas de pedido de trabalho em aberto, utilização de agente em tarefas de pedido de trabalho e tempo médio de viagem entre territórios.



Funções necessárias de Now Platform

A função wm_admin é necessária para gerenciar pedidos de trabalho.

Acessar o painel Performance Analytics do território de serviço de campo

Para abrir o painel, navegue até **Espaços > Espaço do Platform Analytics > Painéis > Performance Analytics do território de serviço de campo**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso a seguir.

Exemplos de como o painel Performance Analytics do território do serviço de campo é usado

Usuário	Uso do painel
Planejador de territórios do FSM	Pode criar novos territórios e ver como eles estão sendo usados para melhor alocação de recursos de serviço de campo e tomar medidas com base nos dados mostrados.
Gerente de território do FSM	Pode gerenciar territórios, criar novos territórios secundários e ver como os territórios estão sendo usados para melhor alocação de recursos 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.

Exemplos de como o painel Performance Analytics do território do serviço de campo é usado

Usuário	Uso do painel
	e tomar medidas com base nos dados mostrados.

Visualizações de dados

Opções de visualização do Performance Analytics do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas de ordem de serviço em aberto	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço em aberto.
Tempo médio de resolução de tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de encerramento do trabalho.
Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de horas que os agentes gastaram trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.
Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Tradução automática

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

Opções de visualização do Performance Analytics do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço tarefas de ordem mostradas em relação ao território	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço mostrado por território.
Total de WOT por território	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço por território.

Filtros

Opções de filtro de relatório do Performance Analytics do território

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Território	Referência	Entrada de seleção múltipla	Filtre os resultados do relatório com base em um território selecionado.
Data	Data	Data de seleção única	Filtre o relatório com base na data selecionada.

Referência da Gestão de serviços de campo

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes do Field Service Management que são instalados automaticamente quando você ativa o plug-in Field Service Management.

Componentes instalados com o Field Service Management

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de serviços de campo.

Os dados de demonstração da aplicação Gestão de serviços de campo são um plug-in separado. O plug-in Dados de demonstração do Field Service Management (com.snc.work_management.demo) fornece qualificadores de amostra, expedidores, agentes, ordens de serviço, tarefas de ordem de serviço, depósitos e informações de ativos.

Tabelas instaladas com o Field Service Management

As tabelas são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o Field Service Management

Tabela	Descrição
Ordem de serviço [wm_order]	Armazena registros de ordem de serviço.
Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]	Armazena os registros de fluxo de estado da ordem de serviço.
Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]	Armazena os registros do modelo de ordem de serviço do Catálogo de produtos. Esta tabela foi modificada pelo plug-in Gestão de serviços de campo. Esta tabela foi renomeada e passou a fazer parte do Service Order Management.
Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Unidade de trabalho realizado por uma pessoa, em uma sessão (um local e uma vez).
Fluxo de Tarefa do Trabalho [sf_work_task]	Armazena os registros de fluxo de estado da tarefa de trabalho.
Modelo de Tarefa de Trabalho [cmdb_servicetask_product_model]	Armazena os registros do modelo de tarefa de trabalho do Catálogo de produtos. Esta tabela foi modificada pelo plug-in Gestão de serviços de campo. Esta tabela foi renomeada e passou a fazer parte do Service Order Management.
Configuração de filtros de mapa WM [wm_map_filters_config]	Armazena configurações de filtro para o mapa do agente na IU móvel.
Questionário [wm_questionnaire]	Armazena questionários criados para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Tipo de trabalho wm_work_type	Armazena o tipo de trabalho realizado por um agente para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Grupos de atribuição potenciais da tarefa de ordem de serviço wm_work_order_task_potential_assignment	Calcula e armazena o possível grupo de atribuição se houver vários grupos de atribuição que podem ser atendidos para uma tarefa de ordem de serviço. **Nota:** Aplicável somente quando a propriedade do sistema **Atualizar a tabela wm_work_order_task_potential_assignment_groups com possíveis grupos de atribuição para a tarefa de ordem de serviço** estiver definida como **Sim**.
Histórico de programação wm_task_scheduling_history	Armazena o histórico do método de programação de como cada tarefa de ordem de serviço foi atribuída junto com a data e a hora.
Ativos	Armazena o inventário junto com o custo e os detalhes do depósito.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o Field Service Management

Tabela	Descrição
ativo.alm	

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedades do sistema fornecidas com a aplicação Gestão de serviços de campo.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
glide.ui.wm_order_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividade pedidos de trabalho. O sistema sincroniza automaticamente valores nesta propriedade e as seleções feitas pela persona atividades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: opened_by, work_notes • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
glide.ui.wm_task_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividade tarefas de ordem de serviço. O sistema sincroniza automat os valores nesta propriedade e as seleções feitas pela perso de atividades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: work_notes, assigned_to • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
work.management.agent.geo.history.update.duration	Defina a duração (em minutos) da atualização do sistema recente que você deseja considerar para calcular o histórico geolocalização do agente em relação à hora atual. Se a dur última atualização do histórico de geolocalização for maio duração definida para esta propriedade, o sistema usará a localização inicial do agente em vez do histórico de geolo para determinar a localização atual do agente. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 240 • Local: lista Propriedades do sistema
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Quando definido como verdadeiro, os expedidores podem agentes manualmente, mesmo quando o agendamento din habilitado.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	A frequência em número de dias que a tabela de instância deve ser limpa de informações de tarefa de ordem de serv evitar uma quantidade desnecessária de dados na tabela. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 365 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.default.end.time	Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho nenhuma programação estiver definida, no formato de 24 • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 17:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Determina o estado para bloquear a tarefa de ordem de ser e também impede a reatribuição. Por exemplo, você pode definir as tarefas de ordem de serviço para serem bloquea automaticamente quando o estado for **Atribuído** e exclui mais em mecanismos de programação automatizados, com agendamento dinâmico e recomendações de tarefa inteligê • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Calcula e preenche automaticamente os possíveis grupos de atribuição com base no local e nos grupos de atribuição se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de ordem de serviço. Atualiza a tabela *wm_work_order_task_potential_assignment* com possíveis grupos de atribuição para a tarefa de pedido trabalho.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: booleano • Valor padrão: Não • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.default.start.time	Hora de início padrão para todos os agentes de trabalho qu nenhuma programação estiver definida. Esse valor define de início de um dia diferente do dia atual, quando nenhum programada existe ou é continuada do dia anterior. Esta pr usa um relógio de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 08:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.auto.timecard	Crie automaticamente um registro de horas para uma taref ordem de serviço quando a tarefa for. Cada vez que a tare retomada, o tempo gasto para trabalhar na tarefa é registra registro de horas. O campo **Duração real do trabalho** quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.travel.task.timecard	Permite o registro da quantidade de tempo que um agente para executar uma tarefa de ordem de serviço. O registro gerado quando um agente clica em **Iniciar trabalho**. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
work.management.limit.location	Por padrão, a lista de grupos de expedição disponíveis é fi sua proximidade ao local da tarefa de ordem de serviço. Q propriedade é definida como falsa, o sistema exibe todos de expedição para seleção sem considerar o local.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de expedição pa serviço de campo**
work.management.max.agents.processed	Define o número máximo de agentes processados por exp automática de cada vez. O sistema tem um limite absoluto agentes e define o valor nesse nível. Se você especificar m 300, o sistema não poderá expedir automaticamente uma t um grupo de expedição que contenha mais agentes do que configurado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.work.spacing	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de tempo válido é 10. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Dias padrão para uma janela de uma tarefa. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 14 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.use.mandatory.skills	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada p ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista Propriedades do sistema
work.management.rejected.technician.duration	O número de horas após o qual uma tarefa de pedido de tr pode ser programada dinamicamente para o agente que re tarefa de pedido de trabalho.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 24 • Local: lista Propriedades do sistema
habilidades_management.migração	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um admin executa o script `Migrar habilidades para a habilidade da tarefa M2M`. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: wm_task,customerservice_case,wm_order • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
com.snc.skills_management.task_skill_miglated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais o campo **Habil** foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m] o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dad migrados e não serão migrados novamente. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	Quando definido como verdadeiro, ignora a verificação do de viagem para os agentes de serviço de campo. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista Propriedades do sistema
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Define o número máximo de novos locais permitidos por usuários externos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_crew.work.management.allow.undersize.crew.taskassignment	Permite que os expedidores atribuam tarefas a uma equipe manualmente, mesmo quando o tamanho da equipe não at critério de agente mínimo 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 instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: lista Propriedades do sistema
work.management.optimization.conflict_handling	Gerencia a atribuição de tarefas programadas fora do horá de trabalho do agente ao otimizar a rota da tarefa para o ag Escolha qualquer um dos seguintes comportamentos de ot de rota para evitar conflitos que podem ocorrer devido às estouro: • stop_action: encerra a ação de otimização de retorna o status da rota original ao agente. • unassign_task: cancela a atribuição das tarefa programadas fora do horário de trabalho do a • Estender_tasks: ajuste as tarefas não atribuíd final da programação do agente ao otimizar a com base nas tarefas. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: stop_action • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	Define o número padrão de dias que um agente faz parte d equipe. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1 • Local: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]
sn_task_grouping.log.verbosity	Registra os detalhes do agrupamento dinâmico. Registra informações como quantas tarefas foram agrupadas, núme de tarefa de pacote, números de subtarefa, políticas, regras qualificadores usados para criar pacotes. • **Tipo**: escolha_lista • **Valor padrão**: DESLIGADO • **Local**: tabela Lista de propriedades do sistem [sys_properties]

Tradução automática

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

Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância

Propriedades para calcular o tempo de viagem estimado e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.autodispatch.geolocation	Requer geolocalização a ser usada para calcular o tempo de viagem estimado para agendamento dinâmico e atribuição automática de tarefas. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de Expedição para** Gestão de serviços de campo **Nota:** Para usar a API do Google Maps com programação dinâmica, você também deve habilitar a caixa de seleção **Usar o Google para tempo de viagem e dados de tráfego** no formulário Configuração de programação dinâmica.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando a atribuição automática. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando as tarefas são atribuídas manualmente aos agentes.

Tradução automática

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

Propriedades para calcular o tempo de viagem estimado e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando a rota do agente é otimizada. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Permite que a otimização de rota otimize as subtarefas nos pacotes de tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância entre o local da tarefa e o local do agente quando o agente começa a viajar. Se um agente sair antes ou depois da hora de início da viagem programada, os valores de Início programado da viagem, Início programado, Término estimado e Duração estimada da viagem da tarefa serão atualizados. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Selecione Usar tráfego em tempo real da API do Google como o valor padrão para calcular a hora de chegada estimada do agente usando os dados de tráfego 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.

Propriedades de fornecimento de peças

Propriedades de fornecimento de peças para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição

Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contêm as peças com a quantidade solicitada aparecem de acordo com os critérios de pesquisa selecionados.
	• Tipo: lista de seleção
	• Valor padrão: sem restrições
	  ○ **Sem restrições**: pesquisar todos os depósitos do depósito e depósitos pessoais de colegas.
	  ○ **Somente grupo de atribuição**: pesquise todos os depósitos dos agentes de mesmo nível que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado.
	  ○ **Somente**depósitos preferenciais : pesquise todos os depósitos preferenciais de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado.
	• Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Usar aprovações de solicitação de peça	Permite o envio e o recebimento de notificações móveis conforme os agentes de serviço de campo solicitam peças de colegas. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

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

Propriedades de geolocalização

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.map.merge.task.agent.markers	Mescla marcadores de tarefa e agente em mapas de geolocalização com um novo marcador roxo. Quando esta propriedade é verdadeira, os marcadores de agente e de tarefa que estão próximos são mesclados em um cluster roxo que exibe a contagem de ambos os tipos de marcador. A janela de informações pop-up do marcador roxo exibe os itens de todos os agentes e tarefas. Se esta propriedade for falsa, os agentes e as tarefas serão coletados somente em seus próprios clusters e não no único cluster roxo. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.evening.rush.hours	Período do horário de rush da tarde, no formato 14:30-16:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Esta propriedade deve ser usada com as propriedades *work.management.morning.rush.hours* e *work.management.rush.travel.buffer*. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.morning.rush.hours	Período do horário de rush da manhã, no formato 06:30-08:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Esta propriedade deve ser usada com as propriedades *work.management.evening.rush.hours* e *work.management.rush.travel.buffer*. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.rush.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todas as viagens na hora do rush. O sistema usa essa porcentagem para calcular programações ao otimizar rotas de tarefa para agentes. Use essa propriedade quando os horários de rush da manhã 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.

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	da noite forem definidos. Um exemplo de porcentagem de buffer de tempo válido é 15. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todos os horários de viagem. Um exemplo de valor de porcentagem válido é 15. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.toll.roads	Permite que o sistema use estradas com pedágio ao rotear automaticamente ou otimizar rotas de tarefa para os agentes. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades do Agendamento dinâmico

Propriedades de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Permite que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente, mesmo quando o agendamento dinâmico estiver habilitado. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDatingScheduling	Quando esta propriedade é definida como verdadeira, as tarefas atribuídas ao agente usando o agendamento dinâmico não têm mais um tempo de viagem estimado calculado.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Usado para fornecer uma classificação de otimização mais precisa para cada bloco de trabalho para os agentes. A propriedade inclui work.management.morning.rush.hours e work.management.rush.travel.buffer. • Tipo: lista de seleção • Padrão: include_all_travel • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.istance.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular a distância estimada dos locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: usar estimativa linear • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Habilite esta propriedade para exibir agentes qualificados recomendados para 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.

Propriedades de agendamento dinâmico para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	expedidores ao programar as tarefas usando o agendamento dinâmico. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante que o agrupamento dinâmico seja executado antes do agendamento dinâmico. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes de executar o agendamento dinâmico. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Defina a duração mínima do trabalho a ser reservada para a primeira programação de trabalho da tarefa (em minutos). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.enable.optimizando.travel	Permite que o agendamento dinâmico reatribua tarefas de ordem de serviço ao agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.travel.time.threshold.minutos	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**

Exibição de banco de dados

O plug-in Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) adiciona a exibição do banco de dados do local em tempo real do Mobile. O plug-in Field Service Mobile é ativado quando você ativa o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management).

Exibição de banco de dados instalada com a Gestão de serviços de campo

Exibição do banco de dados	Descrição
Localização móvel em tempo real [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Localização móvel em tempo real de Serviço de campo agentes.

Funções instaladas com o Field Service Management

As funções são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
Administrador da Gestão de serviços de campo [wm_admin]	Gerencia dados relacionados à gestão de serviços de campo. Os administradores da Gestão de serviços de campo também podem: • Controle e substitua todas as informações na aplicação Field Service Management. • Exclua ordens de serviço e tarefas.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • Dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin • plano_maint_admin • wm_dispatcher • questionário_admin • catalog_admin • wm_qualifier

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	• Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Crie, edite e exclua modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de trabalho. • Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exibir determinados campos em contratos que não sejam baseados em assinatura. • Crie questionários. • Marque um compromisso.	• knowledge_manager • template_admin
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes também podem: • Aceite ou rejeite tarefas atribuídas a eles. • Adicione requisitos de peças. • Peças de origem. • Crie tarefas usando o	• wm_basic • skill_user • Inventory_user • territoriais_usuário • document_management_user • agent_schedule_user • questionário_usuário • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manage • timecard_user • fsm_skill_user

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	recurso Clonar tarefa. • Adicione anotações de trabalho a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Enviar questionários. • Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exibir determinados campos em contratos que não sejam baseados em assinatura. • Marque um compromisso. Os agentes não podem atualizar a programação ou os horários das janelas de tarefas ou alternar o controle da janela.	
Usuário aprovador da Gestão de serviços de campo [wm_approver_user]	Responsável pela aprovação de pedidos de trabalho antes que sejam qualificados ou atribuídos.	• approver_user • cmdb_read
Gestão de serviços de campo básica [wm_basic]	Crie pedidos de trabalho e acompanhe os pedidos de trabalho que eles criaram. Acesso	• task_activity_writer • skill_user • Inventory_user • territoriais_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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	a dados comuns compartilhado por todas as funções de serviço de campo.	• wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Expedidor da Gestão de serviços de campo [wm_dispatcher]	Programa tarefas, adiciona peças e atribui tarefas a agentes de trabalho. Os expedidores também podem: • Criar tarefas. • Adicione requisitos de peça. • Peças de origem. • Edite todos os campos de tarefa de ordem de serviço e gerencie as tarefas do status **Rascunho** para **Atribuído**. • Edite o campo **Atribuído a** até que o trabalho seja iniciado. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Defina o tempo real de viagem e as horas de início e término do trabalho, se necessário.	• wm_basic • Inventory_user • territoriais_usuário • Dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manage • timecard_user

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	• Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Crie, edite e exclua incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exibir determinados campos em contratos que não sejam baseados em assinatura.	
Iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator]	Cria ordens de serviço e atribui grupo de qualificação. Os iniciadores também podem: • Editar pedidos de trabalho que eles criam que estão no estado **Rascunho**. • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir tarefas de ordem de serviço e requisitos de peças.	wm_basic

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
Qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier]	Os qualificadores-iniciadores podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicione requisitos de peça. • Peças de origem. • Atribua habilidades aos agentes. • Exibir incidentes.	• wm_initiator • wm_qualifier
Expedidor do qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Initiator-qualifier-dispatchers podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicione requisitos de peças. • Peças de origem. • Atribua habilidades aos agentes. • Atribua trabalho a agentes. • Gerenciar tarefas do agente. • Exibir incidentes.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier
Gerente da Gestão de serviços de campo [wm_manager]	Os gerentes de serviço de campo podem:	• fsm_skill_admin • wm_agent

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	• Gerenciar habilidades do agente • Gerenciar registros de horas • Exibir e manter programações de trabalho • Exibir e manter eventos pessoais	• timecard_manager • agent_schedule_manager
Qualificador da Gestão de serviços de campo [wm_qualifier]	Qualifica as ordens de serviço e cria tarefas de ordem de serviço. Os qualificadores também podem: • Edite as ordens de serviço no estado **Qualificado**. • Edite as ordens de serviço no estado **Aguardando qualificação**. • Edite tarefas que estão no estado **Rascunho** para fornecer detalhes técnicos, como informações sobre ICs envolvidos ou peças necessárias. • Crie tarefas usando o	• wm_basic • Inventory_user • territoriais_usuário • document_management_user • skill_model_user

Tradução automática

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

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [nome]	Descrição	Contém funções
	recurso Clonar tarefa. • Altere o grupo de qualificação. • Defina o grupo de expedição. • Adicione requisitos de peça. • Peças de origem • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir incidentes.	
Leitura da Gestão de serviços de campo [wm_read]	Capaz de ler ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
Agente da Central de serviços de campo [sn_fsm_servicedesk_agent]	Permite que um usuário crie um pedido de trabalho, aplique um modelo e avance o pedido de trabalho.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Iniciador de tarefa da Gestão de serviços de campo [wm_task_initiator]	Crie, exclua e modifique tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estiverem no estado de rascunho.	wm_initiator

Tradução automática

Integração de função com Customer Service Management

Quando você habilita o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) junto com o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e adiciona

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 [Atendimento ao cliente específicas a Serviço de campo agentes, eles podem exibir ou criar um caso e também exibir o atendimento ao cliente adicional dados. Para obter mais informações sobre as funções de agente de atendimento ao cliente, consulte Funções instaladas com o Customer Service Management .

Integração de funções para agentes do Atendimento ao cliente

Adicionando esta função	Permite agentes
sn_customerservice.case_viewer	• Para ter acesso de leitura aos casos. • Para exibir todos os campos em um caso que um agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] pode acessar.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Para ver acesso somente leitura a entidades de dados do cliente, como: • Itens-base de instalação • Contratos • Direitos • Contas, contatos e membros da equipe de conta • Ativos • Consumidores • Produto vendido
sn_customerservice.proxy_contact	Para criar um caso usando um produtor de registro.

Inclusões de script instaladas com o Field Service Management

Script includes são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo

Script Include	Descrição
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Inclusão de script da página de programações para o gráfico de recursos de serviço de campo.
`WorkManagementInitiation`	Vincula a uma ordem de serviço recém-criada e transfere todas as informações relevantes.
`FSMQuestionnaireHelper`	Cria questionários e os associa a ao pedido de trabalho e às tarefas de pedido de trabalho.

Inclusões de script de geolocalização

Gestão de serviços de campo adiciona os seguintes script includes de geolocalização.

Tradução automática

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

Inclusões de script para geolocalização Gestão de serviços de campo

Script Include	Descrição
`WMGeolocalizaçãoAJAX`	Roteia automaticamente as tarefas do mapa de expedição móvel Gestão de serviços de campo.
`WMGeolocationUtils`	Fornece utilitários para mapas de geolocalização Gestão de serviços de campo.
`RoteamentoDeTarefaDeTrabalho`	Funcionalidade de roteamento para tarefas de ordem de serviço.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client scripts são adicionados com Gestão de serviços de campo.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client scripts	Tabela	Descrição
Calcular fim da janela	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Preenche automaticamente a data de término da janela com base na data de violação de ANS mais recente. Valor padrão: Inativo
Preencher descrição resumida	Expense Line [fm_expense_line]	Preenche automaticamente a descrição resumida das linhas de despesa com a descrição resumida da ordem de serviço quando as linhas de despesa são criadas manualmente a partir de ordens de serviço. A Gestão de custos deve ser ativada.
Ocultar campos de data de término	Ordem de serviço [wm_order]	Oculte o assigned_end quando o processo orientado por solicitação for usado e oculte o opened_end quando o orientado por tarefa for usado.
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	
Mostrar/ocultar seção de mapa de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Esta seção do mapa exibe o local da tarefa e também mostra os agentes nas imediações. Esta seção precisa estar visível somente quando a tarefa está no estado **Expedição Pendente**.
Ativação de requisito de peça	Ordem de serviço [wm_order]	Oculta os requisitos de peça no formulário de ordem de serviço se os requisitos de peça não estiverem ativados em Configuração de serviço de campo.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	

Regras de negócios instaladas com o Field Service Management

Regras de negócios são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Field Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Aceitar	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa do estado **Atribuído** para **Aceito** se a opção **Aceitar/ Rejeitar** estiver selecionada em Configuração de serviço de campo.
Atribuída	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Define uma tarefa no estado **Rascunho** para o estado **Atribuído** se o campo **Atribuído a** estiver preenchido. Esta regra de negócios está associada ao fluxo de estado "Atribuído (Rascunho a Atribuído)".
Atribuído (regra de negócios de fluxo de estado)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente um pedido para o estado **Atribuído** se o **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a** estiverem preenchidos. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio.
Fechar tarefas de entrega e recebimento automaticamente	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa de linha de ordem de transferência para o estado **Encerrado concluído** sempre que a peça é recebida e entregue no depósito do agente.
Cancelar tarefa de trabalho	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cancela todas as ordens de transferência para uma tarefa de ordem de serviço, por meio de Fluxos de estado, quando uma tarefa é cancelada.
Criar primeira tarefa de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Cria a primeira tarefa para uma ordem de serviço recém-qualificada.
Tipos de grupo de automação de serviço de campo	Grupo [sys_user_group]	Garante a integridade dos dados para informações de cobertura do grupo de expedição.
Qualificação de automação de serviço de campo	Propriedade do sistema [sys_properties]	Desativa a fase de qualificação sempre que a propriedade do sistema `work.management.qualification` é definida como **Não**. Esta regra de negócios ativa a fase de qualificação quando a propriedade é definida como **Sim**.
Preencher habilidades - Atualizar tarefas secundárias	Ordem de serviço [wm_order]	Quando o IC é alterado, atualiza as habilidades necessárias nas tarefas para que o pedido contenha essas habilidades.
Preencher ordem de serviço do modelo	Ordem de serviço [wm_order]	Preenche uma nova ordem de serviço do modelo de ordem de serviço selecionado como modelo.
Preencher o final da janela com base no ANS	ANS de tarefa [task_sla]	Preenche a data de violação de SLA de tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: Inativo
Preencher o final da janela com base no ANS	Tarefa de ordem de serviço	Preenche a data de violação de SLA de tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: Inativo

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Field Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[wm_task]	
Pronto para qualificação (aprovação desativada)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto para qualificação** quando o campo **Modelo** é preenchido.
Reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a reatribuição de tarefa se a tarefa tiver requisitos de peça que estejam em um estado **Em trânsito**.
RFD (qualificação de aprovação desativada)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Rascunho** para **Pronto** quando o campo **Atribuído a** ou **Modelo** é preenchido.
Acúmulo de Mudanças	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o status da ordem de serviço com base nas mudanças na tarefa de ordem de serviço.
Iniciar Trabalho	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do estado **Pronto** para **Trabalho em andamento**.
Iniciar trabalho (regra de negócios de fluxo de estado)	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa para o estado **Trabalho em andamento** se o campo **Trabalho de início real** estiver preenchido.
Mudança de estado - Depois - Obsoleto	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócios está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócios não está instalada para novas instâncias.
Mudança de Estado - Antes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócios está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócios não está instalada para novas instâncias.
Sincronizar tempo de entrega com WOT	Ordem de transferência [alm_transfer_order]	Sincroniza o tempo de entrega com os pedidos de trabalho. Valor padrão: Inativo
Transição - Cancelar	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio.
Transição: PendingDispatchToAssign	Tarefa de ordem de serviço	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Field Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[wm_task]	
Transição - StateChange - Obsoleto	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow recomenda não editar esta regra de negócio. Esta regra de negócios está obsoleta e é marcada como inativa para instâncias que são atualizadas. Esta regra de negócios não está instalada para novas instâncias.
Atualizar estado dos questionários para regra de negócio concluída	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	
verificar questionários ativos	Ordem de serviço [wm_order]	
Verificar questionários ativos	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	
Regras de consulta de tarefa de ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Quando definidas como ativas, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.
Regras de consulta de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Quando definidas como ativas, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.

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

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para a aplicação Gestão de serviços de campo.

Componentes de reserva de compromisso

As funções, propriedades e tabelas para o recurso de reserva de compromisso.

O plug-in de Reserva de compromisso (com.snc.appointment_booking) é ativado automaticamente quando você ativa o plug-in Field Service Management.
Um plug-in de dados de demonstração, Appointment Booking Demo Data (com.snc.appointment_booking_demo), também está disponível.

A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

Tradução automática

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

- **Configuração de Reserva de compromisso**: use este módulo para criar uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação e, em seguida, configurações para cada serviço nessa aplicação.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

Funções

A reserva de compromisso adiciona as funções a seguir.

Funções em Agendamentos

Função	Descrição
Administrador de reserva de compromisso [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Cria configurações de reserva de compromisso para serviços em um aplicativo.
Gerente de reserva de compromisso [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Cria e atualiza registros de reserva de compromisso.
Usuário de agendamentos [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Marca compromissos para serviços do Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Este usuário também pode reagendar ou cancelar compromissos e exibir detalhes do compromisso.

Propriedades

A reserva de compromisso adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com Reserva de compromisso

Propriedade	Descrição
sn_apptmnt_booking.max_new_appointments_daily	O número máximo de compromissos que um usuário pode criar diariamente. O limite superior é de 100 compromissos por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: lista Propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	O número máximo de janelas de disponibilidade de compromisso exibidas na janela Selecionar compromisso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: lista 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.

Propriedades instaladas com Reserva de compromisso

Propriedade	Descrição
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Desabilitar esta propriedade permite que você exiba somente os slots disponíveis na janela de compromisso para reserva de compromisso. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: lista Propriedades do sistema

Tabelas

A reserva de compromisso adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com Reserva de compromisso

Tabela	Descrição
Configuração do serviço de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_service_config]	Armazena registros de configuração de serviço para reserva de compromisso.
Configuração de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_config]	Armazena registros de configurações da aplicação para reserva de compromisso.
Reservas de compromisso [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Armazena registros de todos os compromissos, incluindo compromissos reservados, reagendados e cancelados.

Registro de tempo para Serviço de campo componentes

O plug-in e as funções do registro de tempo para Serviço de campo.

Plug-ins

A ativação do plug-in Time Recording for Serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins

Plug-in	Descrição
Time Card Management [com.snc.time_card]	Permite que usuários de registro de horas, como designados para a tarefa, relatem e rastreiem seu tempo para as tarefas atribuídas.
Gestão de custos [com.snc.cost_management]	Habilita o acompanhamento dos custos do item de configuração. Os custos podem ser alocados para unidades de negócios e usados em 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.

Funções

A gravação de tempo para Serviço de campo adiciona as seguintes funções:

Funções

Função	Descrição
Usuário do registro de horas timecard_user	Crie registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_agent herdam a função timecard_user. **Nota:** Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelo agente.
Administrador de registro de horas timecard_admin	Exiba, aprove e rejeite registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_manager herdam a função timecard_admin. **Nota:** Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos ao gerente.

Serviço de campo - Componentes do Assinatura Eletrônica

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo - Signature Pad, incluindo tabelas e inclusões de script.

Tabelas

Serviço de campo - Assinatura Pad adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com assinatura eletrônica

Tabela	Descrição
Imagens das Assinaturas [signature_image]	Armazena imagens de assinaturas de clientes para pedidos de trabalho.

Inclusão de script

Serviço de campo - Assinatura Pad adiciona a inclusão de script a seguir.

Inclusões de script instaladas com assinatura eletrônica

Script Include	Descrição
WOForm Geral	Cria um PDF do formulário de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Componentes do Emergency Exposure Management

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Emergency Exposure Management, incluindo funções, tabelas e regras de negócio.

Para ver o mapa Gestão de serviços de campo Covid19 no seu painel de segurança Serviço de campo, instale a aplicação Conjunto de dados de saúde global da COVID-19.

Funções

Emergency Exposure Management adiciona as seguintes funções de usuário.

Funções no Emergency Exposure Management

Função	Descrição
Administrador de diagnóstico [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Rastreie usuários potencialmente afetados com base nos locais do cliente que foram visitados por agentes que visitaram os mesmos locais do cliente.
Gerente de serviço de campo [wm_manager]	Exiba relatórios de conformidade de agentes para determinar se eles aderem aos protocolos de segurança durante as visitas de campo. Você também pode exibir tarefas, agentes e ativos em seu território junto com os dados da COVID-19.
Técnico de serviço de campo [wm_agent]	Faça pesquisas para relatar a conformidade da segurança durante as visitas de campo.

Tabelas

Emergency Exposure Management adiciona a seguinte tabelas.

Tabelas instaladas com Emergency Exposure Management

Tabela	Descrição
Serviço de campo Usuários afetados [wm_impacted_users]	Armazena os registros de diagnóstico dos usuários afetados.
Resultado do Compliance da tarefa [task_compliance_result]	Armazena os registros de conformidade da tarefa de questionários respondidos pelos agentes.

Regras de negócios

Emergency Exposure Management adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com Emergency Exposure Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Regra de negócios de avaliação automática	Tarefa de ordem de serviço	Gera uma instância de um questionário com base na condição do questionário 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.

Regras de negócios instaladas com Emergency Exposure Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[wm_task]	
Evento de usuários afetados	Usuários afetados pelo serviço de campo [wm_impacted_users]	Aciona o evento [wm.user.impacted] sempre que uma entrada é feita na tabela [wm_impacted_users]. Os clientes podem assinar esta notificação de evento.
Determinar conformidade de segurança da tarefa	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Processa os questionários preenchidos especificados na condição de regra de negócios. A regra determina se uma tarefa foi realizada de maneira compatível.

Componentes do Contractor Management

O plug-in e as funções da aplicação Contractor Management.

A Gestão de prestadores de serviços adiciona o menu Serviço de campo terceirizado ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Meus provedores de serviço terceirizados**: use este módulo para exibir a lista de empresas prestadoras de serviço integradas e sua força de trabalho externa gerenciada pelo usuário conectado.
- **Provedores de serviço terceirizados**: use este módulo para exibir a lista de todas as empresas contratadas, integrar empresas contratadas e sua força de trabalho externa e criar grupos.
- **Serviço de campo**: use este módulo para exibir uma lista de atividades associadas a Gestão de serviços de campo e gerenciadas por um gerente de prestador de serviço interno. Esta lista inclui as tarefas de ordem de serviço atribuídas a agentes externos, depósitos pessoais de agentes e gerentes externos, depósitos baseados nos grupos externos associados e grupos criados para empresas prestadoras de serviço.

Funções

A Gestão de prestadores de serviços adiciona as seguintes funções:

Funções na Gestão de prestadores de serviços

Função	Descrição
Gerente interno da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_contractor_manager_int]	Gerente da organização que terceiriza suas tarefas de ordem de serviço para as empresas prestadoras de serviço.
Field Service Contractor Management External Agent [wm_ext_agent]	Funcionário da empresa prestadora de serviços que realiza as tarefas atribuídas.

Tradução automática

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

Funções na Gestão de prestadores de serviços

Função	Descrição
Gerente externo da Gestão de prestadores de serviços de campo [wm_ext_manager]	Gerente da empresa prestadora de serviços para quem as tarefas são terceirizadas e que é responsável por revisar e reatribuir tarefas aos agentes.

Componentes doServiço de campo mercado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do recurso do Serviço de campo Marketplace, incluindo tabelas, funções, propriedades do sistema, regras de negócios e inclusões de script.

Tabelas

OServiço de campo marketplace adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Tabela	Descrição
Método de compromisso do mercado [mercado_engagement_method]	Esta tabela tem as regras básicas para interagir com prestadores de serviços. Os métodos de engajamento definem como os prestadores de serviços podem responder às solicitações do mercado.
Solicitação do mercado [mercado_request]	Esta tabela estabelece a relação entre o método de compromisso e as tarefas de ordem de serviço. Esta tabela é preenchida pelo expedidor com todos os campos relevantes para o andamento da solicitação.
Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Esta tabela mantém registros distintos para cada prestador de serviço, oferecendo ao expedidor a capacidade de escolher prestadores de serviços autorizados a participar de uma solicitação do mercado.
Resposta do mercado [mercado_resposta]	Esta tabela foi designada para coletar respostas de todos os prestadores de serviços em relação ao preço, bem como às datas de início e conclusão pretendidas para a tarefa.

Funções

OServiço de campo marketplace adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Função	Descrição
sn_mktplace_core.mktplace_admin	A função de administrador pode criar métodos de engajamento do mercado.
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	A função de solicitante pode enviar tarefas por push para o mercado.

Tradução automática

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

Funções instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Função	Descrição
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	A função de executante pode responder a solicitações do mercado.

Propriedades do sistema

OServiço de campo marketplace adiciona as seguintes propriedades do sistema:

A tabela a seguir lista as propriedades do sistema necessárias para configurar o Serviço de campo Marketplace. Navegue até a lista **Todas**Propriedades do sistema

Propriedades do sistema instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Propriedade do sistema	Descrição
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	Número máximo de prestadores de serviços para buscar e mostrar para uma solicitação do mercado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_place	Propriedade para usar a Playbook Experience para mercado. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	Campos separados por vírgulas para restringir a atualização quando a tarefa de ordem de serviço é enviada para o mercado. 1. **Tipo**: cadeia de caracteres 2. **Valores padrão**: location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Regras de negócios

OServiço de campo mercado adiciona as seguintes regras de negócios:

Regras de negócios instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Restringir tarefa do mercado de mudança de pedido	Ordem de serviço [wm_order]	Bloqueia a suspensão de uma ordem de serviço quando uma de suas tarefas é enviada para o mercado.
Restringir campos para tarefa do marketplace	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia atualizações em determinados campos de tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Restringir tarefa do marketplace com atribuído	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia uma tarefa de pedido de trabalho com um grupo de atribuição preenchido e a tarefa do mercado definida como verdadeira.
Restringir atualizações ao sinalizador do mercado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desabilita a mudança do sinalizador de tarefa do mercado da tarefa de ordem de serviço para falso.
Desabilitar mudanças quando houver solicitação em aberto	Método de compromisso do mercado [mercado_engagement_method]	Proíbe mudanças no método de engajamento quando um mercado aberto o estiver usando.
Desabilitar atualização de custo/tempo da lista	Método de compromisso do mercado [mercado_engagement_method]	Valida edições de campos de tempo e custo na exibição de lista da tabela de métodos de engajamento do mercado.
Cancelar todas as atribuições e respostas	Solicitação do mercado [mercado_request]	Cancela atribuições de mercado e inativa respostas de mercado quando uma solicitação de mercado é cancelada.
Validar inserção de solicitação	Solicitação do mercado [mercado_request]	Bloqueia a criação de uma nova solicitação do mercado quando existe uma solicitação em aberto.
Definir atribuições com tempo limite no encerramento	Solicitação do mercado [mercado_request]	Atualiza o estado dos registros de atribuição do mercado quando uma solicitação do mercado é fechada.
Criar registros de atribuição de MP em rascunho	Solicitação do mercado [mercado_request]	Cria atribuições de mercado no estado de rascunho quando uma solicitação de mercado é criada.
Verificar se a hora de término é posterior ao início	Solicitação do mercado [mercado_request]	Valida as horas de início e término da solicitação do mercado.
Validar inserção de atribuição	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Bloqueia a criação de um novo registro de atribuição para uma solicitação que não está aberta. Bloqueia registros de atribuição duplicados para uma solicitação em aberto.
Inativar respostas quando retiradas	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Se retirado, inativa a resposta do prestador de serviço.
Verificar condição de encerramento	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Processa o encerramento de solicitações do mercado e registros de dados de fluxo com base em sua condição de encerramento.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Cancelar atribuições quando a tarefa for concedida	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviço, os registros de atribuição de outros prestadores de serviços são marcados como não concedidos.
Consulta sobre atribuição para WOT	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Consultar regra de negócios na tabela de atribuição do mercado
Atribuído do mercado	Atribuição do mercado [mercado_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviço, fecha a solicitação e atualiza a tarefa de pedido de trabalho com os detalhes necessários. Atualiza o método de programação de tarefa de ordem de serviço para o mercado.
Desabilitar duração de resposta negativa	Resposta do mercado [mercado_resposta]	Desabilita a inserção de respostas com duração negativa e verifica o início e o término da resposta com o início e o término da janela de tarefa da ordem de serviço.
Atualizar atribuição para aceitar	Resposta do mercado [mercado_resposta]	Quando uma resposta for recebida, atualize o estado do registro de atribuição desse prestador de serviço para aceito.
Validar inserção de resposta	Resposta do mercado [mercado_resposta]	Bloqueia a inserção da resposta se o sinalizador "É janela fixa" da tarefa de ordem de serviço for verdadeiro e o início e o término da resposta não estiverem dentro da janela da tarefa de ordem de serviço. Bloqueia a criação de respostas para solicitações que não estão abertas. Inativa a resposta anterior quando uma nova resposta é recebida do prestador de serviço.
Consulta na resposta para WOT	Resposta do mercado [mercado_resposta]	Consulte a regra de negócios na tabela de resposta do mercado.

Script Includes

OServiço de campo marketplace adiciona as seguintes inclusões de script:

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com o Serviço de campo Marketplace

Script Include	Descrição
`MarketplaceCoreUtil`	Contém métodos de utilitário usados para fluxos de trabalho genéricos principais do mercado.
`FSMMarketplaceUtil`	Contém métodos utilitários usados para fluxos de trabalho específicos do FSM do mercado.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Contém métodos de utilitário usados para o fluxo de trabalho do Playbook do mercado.
`FieldServiceMarketplaceConstants`	Contém constantes.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Contém métodos de utilitário usados em scripts do lado do cliente do Marketplace Core.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Contém métodos de utilitário usados em scripts do lado do cliente do FSM Marketplace.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Arquivo de utilitário que contém métodos usados no CSP do Playbook.

Componentes da experiência do cliente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Experiência do cliente, incluindo propriedades, tabelas e regras de negócios.

Tabelas

A experiência do cliente adiciona a tabela a seguir.

Tabela instalada com o recurso de Experiência do cliente

Tabela	Descrição
Classificação do Agente [wm_agent_rating]	Armazena o registro de classificação do agente.

Propriedades

A experiência do cliente adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com o recurso de Experiência do cliente

Propriedade	Descrição
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Ativa o mapa de geolocalização com a localização mais recente de um agente. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	Exibe a rota feita por um agente em um mapa.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o recurso de Experiência do cliente

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Se esta propriedade estiver desabilitada, o mapa exibirá uma rota em linha reta.

Regras de negócios

A experiência do cliente adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios instalada com o recurso de experiência do cliente

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Regra de negócios de avaliação automática	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Aciona uma pesquisa de feedback do agente quando uma tarefa de pedido de trabalho é definida como Concluída.

Serviço de campo Componentes do Capacity and Reservations Management

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Serviço de campo Capacity and Reservations Management, incluindo tabelas e regras de negócios.

Instale o plug-in Serviço de campo Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) para levar em conta os grupos externos ao reservar, definir e atribuir a capacidade de trabalho. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços.

A ativação de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas adiciona o menu Gestão de capacidade ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Reservas de capacidade**: reserve um percentual de capacidade de um grupo ou disponibilidade de agentes para atender a demandas específicas. Por exemplo, 60% para tipos de trabalho de correção e 40% para tipos de trabalho de instalação.
- **Definições de capacidade**: aloque a quantidade correta de trabalho para grupos de trabalho internos ou externos com base nas horas definidas, na contagem de tarefas ou nas programações de trabalho do agente. Você pode definir a capacidade para um dia, semana, mês ou ano.
- **Atribuições de capacidade**: atribua a capacidade e as reservas de capacidade a grupos de trabalho internos e externos de empresas prestadoras de serviço.
- **Usos de capacidade**: exiba o registro de capacidade usada por diferentes grupos e agentes.

Tradução automática

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

Nota:
Você deve selecionar **o uso de agendamento dinâmico** na opção de configuração **Método de atribuição para tarefas** para permitir que seu aplicativo distribua o trabalho com base nas regras de gerenciamento de capacidade.

Tabelas

O gerenciamento de capacidade adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o recurso Capacity and Reservations Management

Tabela	Descrição
Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Armazena a capacidade de um grupo ou agente de serviço de campo interno e as regras de reserva a serem usadas ao atribuir tarefas.
Reserva de capacidade [wm_capacity_reservation]	Armazena a definição de reserva e as condições de exclusão.
Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Armazena as regras de reserva e as condições para as quais as reservas devem ser usadas.
Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Armazena atribuições de definição de capacidade a grupos dentro de um período específico para ajudar a evitar conflitos de capacidade em um determinado período de tempo, validando as datas **de** início e **término de vigência**.
Uso de Capacidade [wm_capacity_usage]	Armazena a capacidade usada por um agente de serviço de campo interno ou por um grupo em um período específico.

Regras de negócios

O gerenciamento de capacidade adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com o recurso Capacity and Reservations Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Evitar conflito no período de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Monitore o período definido para a atribuição de capacidade para garantir que qualquer grupo não tenha várias atribuições de capacidade no mesmo período ou intervalos sobrepostos.
Atualizar capacidade na mudança de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Adicione ou atualize a capacidade sempre que uma tarefa for atribuída ou não atribuída. Você pode atualizar a capacidade sempre que a duração estimada do trabalho ou da viagem mudar.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o recurso Capacity and Reservations Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualizar capacidade na exclusão da tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualize a capacidade usada sempre que uma tarefa em aberto for excluída na janela determinada.
Validar valor de capacidade	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Valida o valor da capacidade fornecida para a definição de capacidade. A capacidade deve ser um valor inteiro positivo diferente de zero.
Validar Vigente até e Vigente a partir de	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Valida as datas inseridas nos campos **Vigente até** e Vigente a **partir de** na tabela de atribuição de capacidade. O sistema calculará a data **Efetivo até** com base no valor inserido no campo **Repetir para** se o valor **Capacidade por** não estiver selecionado como para a agenda do agente. O valor **Efetivo a partir de** deve ser sempre igual ou posterior à data atual e anterior ou igual à data **Efetivo até**. Ao atualizar a atribuição de capacidade, o valor **Vigente até** não pode ser definido para uma data anterior ao uso de capacidade.
Validar valor percentual alocado	Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Valida o valor percentual alocado na tabela Regra de reserva de capacidade. Este valor deve ser um inteiro positivo diferente dezero menor ou igual a 100.
Atualizar domínio para atribuição de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	O sistema atribui domínios a registros com base nas informações do campo **Tipo**. Se o Tipo for "Agentes internos do território" ou "Grupo de prestadores de serviços do território", o domínio será definido usando o campo **Território**. Para qualquer outro tipo, o domínio é determinado pelo campo **Grupo**.

Nota:
Você deve selecionar **o uso de agendamento dinâmico** na opção de configuração **Método de atribuição para tarefas** para permitir que seu aplicativo distribua o trabalho com base nas regras de gerenciamento de capacidade.

Serviço de campo Componentes de operações da equipe

O plug-in, funções, tabelas, inclusões de script e regras de negócio para a aplicação Serviço de campo Crew Operations.

Tradução automática

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

Serviço de campo Operações de equipe adiciona o menu Minha equipe ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- Minhas equipes: permita que gerentes e expedidores criem e gerenciem equipes.
- Minhas tarefas de equipe: permite que os agentes exibam as tarefas de equipe atribuídas a uma equipe à qual pertencem.

Funções

Serviço de campo O Crew Operations adiciona as seguintes funções:

Funções em Serviço de campo Operações de equipe

Função	Descrição
Moderador da equipe de serviço de campo [wm_crew_moderator]	Permite que expedidores e gerentes criem equipes, gerenciem membros da equipe, atribuam habilidades e locais e os atribuam a grupos de atribuição.

Tabelas

Serviço de campo O Crew Operations adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Serviço de campo Crew Operations

Tabela	Descrição
Equipe wm_equipe	Armazena informações de alto nível sobre a equipe, como tamanho da equipe, líder, local, programação, raio de viagem.
Grupo da equipe wm_equipe_grupo	Armazena o mapeamento de equipes para os grupos de atribuição selecionados.
Membro da equipe wm_membro_equipe	Armazena os vários membros da equipe e sua disponibilidade efetiva na equipe.
Necessidade de equipe wm_requisito_equipe	Armazena requisitos detalhados para uma equipe, como o tamanho mínimo da equipe e o tamanho recomendado.
Habilidade da equipe wm_equipe_habilidade	Armazena as habilidades que os membros da equipe possuem no momento.
Designado para a Tarefa wm_tarefa_designado	Armazena o mapeamento de todos os agentes que trabalham em uma tarefa de ordem de serviço.

Inclusões de script

Serviço de campo O Crew Operations adiciona as seguintes novas inclusões de script:

Tradução automática

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

Inclusões de script para Serviço de campo Operações de equipe

Inclusão de script	Descrição
`CrewSchedulingUtils`	Atualiza os membros da equipe, as habilidades da equipe, os requisitos da equipe, os designados para a tarefa e as equipes às quais um agente pertence.
`CrewSchedulingClientUtils`	Busca as equipes às quais um agente pertence e as tarefas atribuídas a essas equipes para uso de script do lado do cliente.
`CrewLocationFromTask`	Classifica as equipes com base em sua localização e distância da tarefa.
`CrewMatchingDimensionSkills`	Classifica as equipes com base em suas habilidades e nas habilidades necessárias para a tarefa .
`Utilitário de programação de tarefas da equipe`	Determina a programação da equipe e do agente.
`FSMUtil`	Verifica o raio da equipe, a distância da tarefa e se a tarefa precisa de uma equipe.
`SMDateValidation`	Verifica se há conflitos de programação de tarefa se um agente já fizer parte de uma equipe e se um agente pode ser adicionado a uma equipe, dependendo das datas de início ou término da vigência.
`SMGeoDistanceUtils`	Estende as funções do agente para a equipe, como encontrar a meia-noite desse dia para a equipe, encontrar a próxima tarefa no mesmo dia, obter várias localizações de agente e calcular a duração da viagem.
`TimeRecordingHelper`	Modifica a mensagem de informação para incluir o nome de um agente.

Regras de negócios

Serviço de campo O Crew Operations adiciona as seguintes regras de negócios:

Regras de negócios instaladas com Serviço de campo Crew Operations

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Anular a exclusão da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a exclusão de uma equipe se ela for referenciada em qualquer tarefa de ordem de serviço.
Anular a desativação da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a desativação de uma equipe se ela tiver alguma atribuição de tarefa ativa.
Adiciona nível de habilidade padrão	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	Adiciona o nível de habilidade padrão.
Adicionar grupo e membro para líder da equipe	Equipe	Cria registros wm_crew_group e wm_crew_member para o líder da equipe.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com Serviço de campo Crew Operations

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[wm_crew]	
Adicionar habilidades de grupo à equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Adiciona novas habilidades à equipe sempre que um novo grupo é adicionado à equipe.
Adicionar grupos de equipe ausentes para o membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Atualiza um grupo de equipes quando um novo membro é adicionado à equipe.
Calcular a duração estimada da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Calcula a duração estimada da viagem de uma equipe.
Verificar tamanho da equipe	Equipe [wm_crew]	Valida o tamanho da equipe no momento da criação da equipe.
Verificar o tamanho da equipe na criação	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o tamanho da equipe no momento da adição do membro da equipe.
Verificar o tamanho da equipe na atualização	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o número de membros de uma equipe quando um registro de membro da equipe é atualizado ou excluído.
Verificar membros duplicados para a mesma equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Impede a adição de membros duplicados em uma equipe.
Verificar a disponibilidade do líder para a equipe da tarefa	Equipe [wm_crew]	Verifica a disponibilidade do líder da equipe no momento da atribuição de uma tarefa à equipe específica da tarefa.
Verificar se o membro faz parte de qualquer equipe ativa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Garante que um membro da equipe não faça parte de várias equipes ao mesmo tempo para evitar conflitos na associação de um membro da equipe.
Verificar conflitos de tarefa para membros da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Verifica se o membro da equipe tem algum conflito devido a atribuições de tarefa existentes.
Verificar conflitos de tarefa para designados da tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_designee]	Verifica se há conflitos na programação do designado da tarefa devido à atribuição de tarefa existente.
Verificação do raio da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Mostra uma mensagem de informação quando a tarefa atribuída a uma equipe está fora do raio coberto.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com Serviço de campo Crew Operations

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Verificações de data	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas de início e término da vigência para os membros da equipe.
Desativar membro quando a equipe estiver inativa	Equipe [wm_crew]	Desativa os membros da equipe quando uma equipe não está ativa .
Desativar equipes de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Marca a equipe específica da tarefa como inativa quando a tarefa é concluída ou cancelada.
Excluir designados de tarefa para equipes de tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Exclui os designados de uma tarefa de ordem de serviço quando um membro é removido da equipe específica da tarefa.
Desabilitar equipes de tarefa concluídas/canceladas	Equipe [wm_crew]	Define uma equipe como inativa depois que a tarefa atribuída é concluída ou cancelada.
Gerenciar requisito de equipe de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Cria e exclui o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço.
Remover habilidades de grupo da equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Exclui habilidades da equipe quando um grupo de equipe é excluído da equipe.
Restringir ações no líder da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Restringir ações no líder da equipe.
Restringir atualizações ao líder primário	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_designee]	Restringe a capacidade de atualizar ou excluir o líder primário de uma equipe na lista relacionada de designados da tarefa.
Replicar tempo de viagem da tarefa de membro da equipe	Tarefa de ordem de serviço [Task_time_worked]	Registra o tempo gasto pelos membros da equipe para viajar até o local da tarefa e o tempo que eles gastaram trabalhando em uma tarefa de ordem de serviço.
Definir equipe atribuída a como líder da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Define o campo **Atribuído a** com o nome do líder da equipe quando uma tarefa é atribuída a uma equipe.
Definir nível de habilidade herdado como falso	Habilidade da equipe [wm_crew_skill]	Define o campo **Nível de habilidade herdado** como falso.
Equipe de tarefa - verificar líder disponível	Equipe	Verifica a disponibilidade do líder da equipe ao atribuir 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.

Regras de negócios instaladas com Serviço de campo Crew Operations

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[wm_crew]	tarefa à equipe específica da tarefa.
Atualizar datas de efetivação da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Define as datas de vigência dos membros da equipe semelhantes às datas de início e término da tarefa para equipes específicas da tarefa.
Atualização iniciada da tarefa	Equipe [wm_crew]	Atualiza o campo **Iniciado a partir** de com o número da tarefa da ordem de serviço.
Atualizar designados da tarefa para a equipe da tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Adiciona ou atualiza os designados da tarefa em uma tarefa de ordem de serviço quando a tarefa é atribuída à equipe específica da tarefa.
Atualizar a duração da viagem nas tarefas da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a duração da viagem para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe com base no valor do campo **Equipe atribuída**.
Validar equipe	Equipe [wm_crew]	Valida os detalhes da equipe quando ela é criada.
Validar exclusão do grupo da equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Impede a exclusão de um grupo de equipe quando um membro ativo está na equipe desse grupo.
Validar datas efetivas do membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas de início e término da vigência para os membros da equipe.
Validar tamanho da equipe	Necessidade de equipe [wm_crew_requirement]	Valida o tamanho mínimo e recomendado da equipe para uma tarefa de ordem de serviço.

Componentes do Intelligent Task Recommendations

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de componentes de recomendações de tarefas inteligentes, incluindo tabelas e regras de negócios.

As Recomendações de tarefas inteligentes adicionam o menu Administração de recomendações de tarefas ao navegador de aplicações. O recurso adiciona os seguintes módulos:

- Políticas de recomendação de tarefa
- Aplicabilidades de recomendação de tarefa
- Critérios de recomendação
- Propriedades da recomendação de tarefa

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo As recomendações de tarefas inteligentes adicionam as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o recurso de componentes de recomendações de tarefas inteligentes

Tabela	Descrição
Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Armazena os registros de critérios relacionados para políticas de recomendação de tarefa.
Aplicabilidade de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_applicability]	Armazena os registros da aplicação junto com suas políticas de recomendação de tarefa padrão.
Critérios de recomendação [task_rec_recommendation_criteria]	Armazena os registros de critérios de recomendação de tarefa.
Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Armazena os registros de política de recomendação de tarefa.

Regras de negócios

Gestão de serviços de campo As recomendações de tarefas inteligentes adicionam as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com o recurso de componentes de Recomendações de tarefas inteligentes

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar ordem e peso	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Garante a ordem das restrições de filtro e o peso e a ordem dos critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Este valor deve ser um número inteiro positivo.
Validar tabela para política e critérios	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Valida se as mesmas tabelas estão selecionadas no campo **Tabela pré** -buscada de um critério de recomendação e no campo **Tabela** de uma política de recomendação de tarefa.
Validar exclusão da política de recomendação	Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Impede a exclusão de uma política se ela for especificada no campo **Política de recomendação de tarefa padrão** do formulário Aplicabilidade de recomendação de tarefa.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema de Recomendações de tarefas inteligentes

As recomendações de tarefas inteligentes usam as seguintes propriedades.

Essas propriedades estão localizadas em **Serviços de Campo** > **Administração de recomendações de tarefas** > **Propriedades da recomendação de tarefa**.

Propriedades do sistema para recomendação de tarefa

Propriedade	Definição
sn_task_recommend.max_return_tasks	Define o número máximo de tarefas a serem retornadas ao expedidor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Usar a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo de viagem estimado do agente. Calcula a distância até os locais da tarefa com base na rota feita pelo agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: *Usar API do Google Maps*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Permite que o sistema pesquise a localização do agente usando a tabela de histórico de geolocalização. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: **verdadeiro**
sn_task_recommend.log_level	Controla o nível de registro em log exibido para Gestão de serviços de campo ao recomendar tarefas. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: **erro**

Critérios de recomendação predefinidos

Existem dois tipos de critérios de recomendação, restrições de filtro e critérios de classificação. O sistema fornece um conjunto de critérios predefinidos.

Critérios de recomendação

A seguir estão alguns critérios de recomendação internos para Recomendação de tarefa inteligente. Ao definir as configurações de recomendação de tarefa inteligente, você pode usar um ou mais desses critérios em suas políticas de recomendação de tarefa.

Restrições de filtragem

Nome	Descrição
Excluir técnicos rejeitados	Filtra tarefas que foram rejeitadas pelos agentes no período 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.

Restrições de filtragem

Nome	Descrição
	O valor padrão é 24 horas. Você pode configurar o valor de tempo usando a propriedade *work.management.rejected.technician.duration*.
Excluir tarefas para as quais o agente não pode viajar	Filtra as tarefas para as quais o agente não pode viajar na janela de tempo selecionada.
Deve ter peças obrigatórias	Filtra tarefas para as quais as peças obrigatórias definidas não estão disponíveis com o agente.
Deve ter habilidades obrigatórias	Filtra tarefas para as quais o agente não possui as habilidades obrigatórias definidas.

Critérios de classificação

Nome	Descrição
Distância da tarefa	Classifica as tarefas com base na distância percorrida. Classifica se o tempo necessário para um agente viajar do local atual do agente até o local da tarefa está dentro da janela de tempo selecionada.
Peças correspondentes	Classifica as tarefas com base no fato de o agente ter as peças correspondentes necessárias para concluir a tarefa. As peças obrigatórias não são respeitadas nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as peças obrigatórias, você deve adicionar a restrição de filtro *Must have mandatory parts* .
Habilidades correspondentes	Classifica as tarefas com base em se o agente tem as habilidades necessárias para concluir a tarefa. As habilidades obrigatórias não são respeitadas nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as habilidades obrigatórias, você deve adicionar a restrição de filtro *Must have mandatory skills*.

Serviço de campo com componentes de suporte de locais de serviço

Funções instaladas com a ativação do plug-in Field Service with Service Locations Support (com.snc.fsm_service_locations).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no serviço de campo com suporte a locais de serviço

Título da função	Descrição	Contém as funções
Gravação de locais de serviço [wm_service_location_write]	Fornece acesso para criar um novo endereço de local de serviço.	Nenhum

Serviço de campo Componentes de planejamento de território

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Serviço de campo Territory Planning, incluindo tabelas, função, inclusões de script e regras de negócio.

Tabelas

Serviço de campo O Territory Planning adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o recurso Serviço de campo Planejamento de território

Tabela	Descrição
Território sn_tp_territory	Armazena informações sobre territórios, como o nome de um território.
Condição do território sn_tp_territory_condition	Armazena condições adicionadas a um território para filtrar o território que melhor corresponde a um pedido de trabalho ou tarefa de pedido de trabalho.
Região do território sn_tp_território_geografia	Armazena as informações do script geoJSON que são geradas automaticamente ao desenhar uma geografia para os territórios.
Grupo de territórios sn_tp_territory_group	Armazena informações sobre os grupos de qualificação, expedição e atribuição atribuídos a um território.
Substituição de associação de território sn_tp_territory_membership_override	Armazene informações se o agente ou a equipe for membro primário ou secundário do território.
Modelo de território sn_tp_territory_model	Armazene informações sobre o modelo de território padrão e seus territórios e recursos mapeados.
Origem do modelo de território	Armazene informações sobre as tabelas de origem mapeadas para o modelo de território, como wm_task e wm_order.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o recurso Serviço de campo Planejamento de território

Tabela	Descrição
sn_tp_territory_model_source	
Gerente de território sn_tp_territory_manager	Armazena informações sobre os gerentes do território.

Funções

Serviço de campo O Territory Planning adiciona as seguintes funções.

Funções instaladas com o recurso Serviço de campo Planejamento de território

Funções	Descrição
Serviço de campo Editar alocação de recursos do território [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Edite a alocação de recursos que estão associados ao território Serviço de campo selecionado.
Planejador de territórios do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Crie novos territórios Serviço de campo junto com a capacidade de exibir os territórios Serviço de campo existentes, gerenciar a alocação de recursos em territórios e outros.
Leitura de território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Exiba os dados do território Serviço de campo.
Administrador de território [sn_tp.territory_admin]	Crie novos modelos de território, origens e regras de correspondência.
Editar alocação de recursos do território [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Edite a alocação de recursos associados ao território selecionado.
Gravação de região do território [sn_tp.territory_geografia_write]	Crie, atualize ou exclua a geografia do território.
Planejador de território [sn_tp.territory_planner]	Exiba territórios, alocações de recursos e outros, além da capacidade de criar novos territórios.
Leitura de território [sn_tp.territory_read]	Exibindo dados do território.
Gerente de recursos de território [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerenciar recursos do território em que o usuário conectado foi atribuído como gerente 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.

Funções instaladas com o recurso Serviço de campo Planejamento de território

Funções	Descrição
Gerente de território [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerencie territórios e suas informações relacionadas. Além disso, herda a função de gerente de recursos de território.
Gerente de território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerencie os territórios de serviço de campo e as informações relacionadas. Além disso, herda a função de gerente de recursos de território.
Gerente de recursos do território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gerenciar recursos de serviço de campo do território em que o usuário conectado foi atribuído como gerente de recursos

Inclusões de script

Serviço de campo O Territory Planning adiciona os seguintes script includes.

Inclusões de script instaladas com o recurso Planejamento de território Serviço de campo

Script Include	Descrição
FieldServiceTerritoryPlanning	Contém as funções de utilitário para fornecer dados, como detalhes de território, grupos de atribuição ou outros para agentes de dados.
MatchTerritoryCondition	Contém as funções do utilitário Filtrar territórios para a tarefa de ordem de serviço com base nas condições de filtragem usadas pelas regras de correspondência de planejamento de território.
Filtros de território	Contém métodos para todos os qualificadores de referência para filtrar o território com base nos grupos, agentes, equipes e território primário correspondentes.
TerritórioMatchingDimensionLocation	Contém as funções do utilitário para filtrar territórios com base no local da tarefa a ser usado pela regra de correspondência.
TerritoryPlanningHelpers	Contém métodos de ajuda para implementação de planejamento geral do território.
TerritoryPlanningAJAX	Classe Ajax que fornece funções de ajuda para verificar se o plug-in de planejamento de território está ativo, obter o modelo padrão, preencher o território no formulário de tarefa de pedido 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.

Inclusões de script instaladas com o recurso Planejamento de território Serviço de campo

Script Include	Descrição
	trabalho e validar o grupo de atribuição selecionado para uma tarefa de pedido de trabalho.

Regras de negócios

Serviço de campo O Territory Planning adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Excluir substituição do agente	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de um agente se o grupo correspondente for excluído do território.
Excluir substituição de membro da equipe	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de uma equipe se o grupo correspondente for excluído do território.
Preencher grupos de atribuição	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Preenche automaticamente os grupos de atribuição correspondentes ao adicionar um grupo de expedição ao território.
Atualizar território se não houver correspondência	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atribui o melhor território para o grupo de atribuição selecionado se allow_assignment_override estiver selecionado.
Validar grupo de qualificação	Ordem de serviço [wm_order]	Verifica se a ordem de serviço tem um grupo de qualificação válido.
Permitir somente o território exclusivo do grupo	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Impede a adição de uma combinação de grupos duplicados que inclui qualificação, expedidor e atribuição a um território.
Permitir somente usuários exclusivos	Substituição de associação de território [sn_tp_territory_membership_override]	Impede a seleção de usuário duplicado para um território na tabela de substituição de associação de território.
Calcular caixa delimitadora de região	Região do território [sn_tp_territory_geografia]	Calcula o valor máximo ou mínimo de latitude e longitude do território definido GeoJSON.
Verificar e criar associação de equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cria um novo registro de associação de território para a equipe atribuída dinamicamente ao salvar a tarefa de ordem de serviço, definindo as datas "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 negócios para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		"Até" para corresponder às datas de "Início efetivo" e "Término efetivo" da equipe.
Validações de data de associação	Substituição de associação de território [sn_tp_territory_membership_override]	Valida as datas inseridas nos campos **De** e **Até** na tabela de substituição de associação de território para um membro de território.
Validar campo de cor	Território [sn_tp_territory]	Valida o código hexadecimal da cor de um território.
Validar primário	Território [sn_tp_territory]	Valida a hierarquia de um território primário.
Validar tabela de origem para modelo	Origem do modelo de território [sn_tp_territory_model_source]	Impede entradas duplicadas para um modelo e tabela de origem na origem do modelo de território.
Validar condição de território	Condição do território [sn_tp_territory_condition]	Impede a criação de entradas duplicadas para condições de território para um território específico.
Validar nome de geografia do território	Região do território [sn_tp_territory_geografia]	Impede a criação de entradas duplicadas para uma nova geografia de território.
Validar nome do modelo de território	Modelo de território [sn_tp_territory_model]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo modelo de território.
Validar nome do território	Território [sn_tp_territory]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo território.
Validar usuário e território	Substituição de associação de território [sn_tp_territory_membership_override]	Garante que o usuário adicionado à tabela de substituição de associação de território esteja associado ao território

Propriedades

Serviço de campo O Territory Planning adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Propriedades para Serviço de campo Planejamento de território

Propriedade	Descrição
sn_fsm.use_query_rules	Quando a configuração for "verdadeiro", as regras da tabela "sn_query_rule" controlarão quais dados relacionados à Gestão de serviços de campo 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 para Serviço de campo Planejamento de território

Propriedade	Descrição
	usuário pode ler. Isso inclui ordens de serviço (WO) e tarefas de ordem de serviço (WOT). Se definido como "falso", esses registros não serão filtrados com base em regras e os usuários poderão acessá-los sem restrições baseadas em regras. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: falso • Local: **Todos** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordenadas_permitidas	Número máximo de coordenadas permitidas no GeoJSON Geografia. Esta propriedade é somente leitura e não pode ser editada. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 3250 • Local: **Todos** > **Planejamento de território** > **Propriedades**
sn_tp.percentage_overlap	Valor percentual (de 0 a 100) que indica o limite para sobreposição geográfica entre territórios. O padrão é definido como 5%. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • Local: **Todos** > **Planejamento de território** > **Propriedades**

Regras de consulta

Serviço de campo O Territory Planning adiciona a seguinte regra de consulta. Você pode encontrar a seguinte regra de consulta clicando em **Todos** > **sn_query_rule_list.do**

Regra de consulta para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de consulta	Descrição
Tarefa wm - Meu território atribuído	Permite que os administradores habilitem a segurança de dados para agentes, expedidores e qualificadores para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Isso os ajuda a ver os pedidos de trabalho e as tarefas de pedido de trabalho criados em seus territórios. Marque as tabelas *`WO - My territory`* e *`WOT - MY Territory`* como ativas.

Tradução automática

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

Trabalhos programados

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona o seguinte Otimização de programações adiciona os seguintes trabalhos programados. Você pode encontrar os seguintes trabalhos programados clicando em **Todos** > **sn_schedulejobs.do**

Trabalhos programados para Otimização de programações

Trabalho programado	Descrição
Planejamento de territórios - Calcular territórios sobrepostos	Calcula as sobreposições para agentes e regiões.
Planejamento de território - Calcular territórios sobrepostos - Agente	Calcula as sobreposições dos agentes. Quando executado, o trabalho programado aciona eventos para calcular a sobreposição entre dois agentes.
Planejamento de território - Calcular territórios sobrepostos - Geografia	Calcula as sobreposições para regiões. Quando executado, o trabalho programado aciona eventos para calcular a sobreposição entre duas geografias.

Serviço de campo Propriedades do console de planejamento de território

O console de planejamento de território usa as seguintes propriedades.

Você pode encontrar essas propriedades clicando em **Serviços de Campo** > **Planejamento de território** > **Propriedades**.

Propriedades de planejamento do território

Propriedades	Definição
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Determina o campo de data até padrão do agente quando adicionado ao território usando a guia **Agentes sugeridos**. Os agentes estão disponíveis no território até a data especificada.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Define o nível máximo de zoom automático do mapa. Os valores válidos estão entre 1 e 20. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	Determina a exibição de dados como agentes e equipes com base na janela de exibição ou no território. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: Janela de exibição
sn_fsm_tp.territory_inicial_zoom	Define o nível de zoom inicial do mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 3

Tradução automática

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

Propriedades de planejamento do território

Propriedades	Definição
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	Determina a opacidade de uma área geográfica recém-criada no mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	Usa diferentes tipos de exibições de mapa para visualizar territórios, como roadmap, satelite, híbrido e terreno. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: roadmap
sn_fsm_tp.max_territories_for_scheduling	Determina o número máximo de territórios que estão prontos para programar tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100
Nível de opacidade do mapa térmico no mapa	Determina a opacidade do mapa térmico. Os valores válidos estão entre 0,0 e 1,0. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0,6
Raio de influência dos pontos de dados no mapa térmico	Determina o raio que influencia o ponto de dados no mapa térmico. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 (pixels)

Tradução automática

Componentes do Advanced Part Sourcing

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Advanced Part Sourcing, incluindo tabelas, scripts e regras de negócios.

Plug-in

O plug-in Serviço de campo Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Regras de negócios

O Advanced Parts Sourcing adiciona as seguintes regras de negócios.

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

Regras de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Limitar o número de linhas em uma solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Limita o número de linhas de solicitação de peça em uma solicitação de peça. O limite é configurado na propriedade *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request*.
Gerenciar quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o campo **Requested_quantity** no requisito de peça quando uma linha de solicitação de peça muda de estado.
Preencher ou limpar from_stockroom	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Na solicitação de peça, se todas as linhas de solicitação de peça tiverem o mesmo valor de campo **Do depósito**, o registro de solicitação de peça será preenchido para várias fontes. Se o valor no campo **Do depósito** for diferente, esse valor será limpo.
Restringir entrada duplicada	Depósito preferencial [sn_fsm_pref_stockroom]	Impede que o usuário crie o registro duplicado.
Definir modelo solicitado igual ao necessário	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Define o modelo solicitado igual ao necessário em caso de fornecimento não substituto.
Atualizar linha de solicitação de peça	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Cria um registro RITM e atualiza o estado da linha de solicitação de peça para Solicitado quando o agente envia a solicitação de peça.
Atualizar estado da solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o estado da solicitação de peça quando o estado da linha de solicitação de peça muda.
Validar quantidade de ativos e sincronizar ativos	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Valida se o número de ativos selecionados corresponde à quantidade solicitada. Além disso, sincroniza os valores dos IDs de ativo selecionados entre o campo Detalhe do item solicitado e o campo Item solicitado do registro RITM.
Validar quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Garante que a quantidade de peças solicitada não seja maior do que a diferença entre a quantidade necessária e a reservada. Por exemplo, Quantidade solicitada <= (Quantidade necessária - Quantidade reservada).

Tradução automática

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

Regras de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar raio máximo de pesquisa de peças	Parâmetros de trabalho [wm_agent_work_configuration]	Garante que o valor inserido no campo **Validar raio máximo de pesquisa de peça** não seja menor que zero.
Padrão solicitado para quando WOT vazio	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo **Solicitado padrão** para o usuário conectado quando a tarefa de ordem de serviço está vazia.
Definir campo de método de criação	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo do método de criação como **criado pelo usuário** quando vazio.

Script Includes

O Advanced Part Sourcing adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script

Script Include	Descrição
`FSMPartRequestUtil`	Contém métodos de utilitário para criar, atualizar ou excluir uma solicitação de peça e linha de solicitação de peça.
`FSMPartSourcingUtil`	Contém métodos de utilitário para enviar uma única solicitação ou várias peças.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Arquivo de utilitários para identificar depósitos que contêm todas as peças com a quantidade necessária.
`Filtros de solicitação de peça`	Define filtros de qualificador de referência em campos de solicitação de peça.
`PartRequestLineFilters`	Define filtros de qualificador de referência em campos de linha de solicitação de peça.
`UserAjaxUtil`	Preenche o valor da quantidade solicitada em uma linha de solicitação de peça para um requisito de peça especificado.

Tabelas

O fornecimento avançado de peças adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas adicionadas

Tabela	Descrição
Solicitação de peça [sn_fsm_part_request]	Armazena o destino das peças e os detalhes do agente solicitante.

Tradução automática

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

Tabelas adicionadas

Tabela	Descrição
Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Armazena a origem da peça e os detalhes do requisito e os associa ao registro de solicitação de peça.
Linha de solicitação de peça para linha do pedido de transferência M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Armazena o relacionamento entre as linhas de solicitação de peça que estão no estado Concluído com as linhas da ordem de transferência que estão no estado Entregue.
Detalhe do item solicitado sn_fsm_part_req_ritm_detail	Armazena os detalhes de fornecimento da linha de solicitação de peça depois que o usuário envia a solicitação.
Depósito preferencial sn_fsm_pref_stockroom	Armazena os detalhes dos depósitos preferenciais associados a grupos de atribuição.

O fornecimento avançado de peças muda as tabelas a seguir.

Tabelas atualizadas

Tabela	Novas colunas adicionadas
Requisitos de peça [sm_part_requirement]	Solicitado para, Quantidade solicitada, Método de criação, Incluir substituto
Parâmetros de trabalho [wm_agent_work_configuration]	Raio máximo de pesquisa da peça
Histórico de Geolocalização [geo_history]	Registro mais recente

Propriedades

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contêm as peças com a quantidade solicitada aparecem de acordo com os critérios de pesquisa selecionados. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: sem restrições

Tradução automática

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

Propriedades

Propriedade	Descrição
	○ **Sem restrições**: pesquisar todos os depósitos do depósito e os depósitos pessoais de agentes de mesmo nível. ○ **Somente grupo de atribuição**: pesquise todos os depósitos de agentes de mesmo nível que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado. ○ **Somente**depósitos preferenciais : pesquise todos os depósitos preferenciais de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado. • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Usar aprovações de solicitação de peça	Permite o envio e o recebimento de notificações móveis conforme os agentes Serviço de campo solicitam peças de agentes pares. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Gestão de modelos para Serviço de campo componentes

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Template Management for Serviço de campo, incluindo tabelas e regras de negócio.

Tabelas

O Template Management for Serviço de campo adiciona as tabelas a seguir.

Tradução automática

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

Tabela instalada com Gestão de modelo

Tabela	Descrição
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entidade para armazenar o mapeamento de atributo do modelo de ordem de serviço.

Inclusões de script

O Template Management for Serviço de campo adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com o Template Management

Script Include	Descrição
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Classe de implementação para o ponto de extensão *sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier*, ajuda a identificar a origem de uma ordem de serviço.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Classe de implementação para o ponto de extensão *sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier*, ajuda a determinar se a origem de uma ordem de serviço está usando o modelo de manutenção planejada ou o modelo de gestão de trabalho planejado.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Classe de implementação para *sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint*. O ponto de extensão permite que o modelo de pedido de trabalho mapeie informações de uma tabela de origem para os campos apropriados em um pedido de trabalho.
FSMTemplateMgmntHelper	Contém métodos de utilitário para identificar o registro de origem e mapear informações da tabela de origem para a tabela de destino [wm_order].

Regras de negócios

O Template Management for Serviço de campo adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios para Gestão de modelos

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Restringir mapa de tabela para modelo	[wm_m2m_template_attribute_map]	Impede que o usuário crie um registro duplicado de mapeamento de tabela para o modelo de pedido de trabalho.

Componentes de Planned Work Management

Vários tipos de componentes são instalados com o Planned Work Management, incluindo tabelas e regras de negócios.

Tradução automática

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

Tabelas

O Planned Work Management adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o Planned Work Management

Tabela	Descrição
Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Armazena as entidades filtradas para o plano de trabalho.
Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Armazena as programações configuradas para um plano de trabalho. Uma programação pode ser baseada em duração, medidor, condição ou script.
Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Armazena a lista de modelos de ordem de serviço aplicados às programações de trabalho planejadas.
Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Relaciona uma programação de plano de trabalho a um registro no sistema (a partir de um ID de documento). Também contém informações sobre a última hora ou valor em que a programação foi executada para o registro e a próxima hora ou valor em que a programação será executada.
Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Armazena o mapeamento de atributo para um modelo de ordem de serviço.
Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	Armazena as ocorrências da programação de trabalho.
Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	Armazena as ocorrências de programações de trabalho suprimidas.

Funções

O Planned Work Management adiciona as funções a seguir.

Funções na Gestão de trabalho planejado

Funções	Descrição
Administrador de trabalho planejado [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Crie planos de trabalho, programações de trabalho planejadas, vincule modelos de ordem de serviço às programações e gere ordens de serviço.

Inclusões de script

O Planned Work Management adiciona os seguintes script includes.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com o Planned Work Management

Inclusão de script	Descrição
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	Implementa o ponto de extensão `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Função de utilitário para client scripts na gestão de trabalho planejado.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Utilitários para a função de wrapper invocar APIs com escopo global do escopo de gerenciamento de trabalho planejado.
FSMPWMUtil	Função de utilitário para aplicação com escopo de gestão de trabalho planejado.
PWMForecastWOUtil	Função de utilitário para prever ordens de serviço para o trabalho planejado.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Implementação padrão da aplicação de manutenção planejada.
UtilitárioPlannedMaintenanceExtPoint	Utilitário na aplicação de manutenção planejada para recuperar pontos de extensão com base em sys_class_name.
UtilitárioPlannedWorkManagementHistory	Utilitário no aplicativo de manutenção de trabalho planejado para buscar o histórico de ciclos de manutenção de um ativo ou inventário.
UtilitárioPlannedWorkManagementSchedule	Mantém a lógica de processamento do registro de trabalho do plano, das ocorrências da programação, dos comentários da anotação de trabalho etc.
PlannedWorkMangementPlanUtil	Métodos de utilitário relacionados ao plano de trabalho.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Métodos de utilitário para determinar e validar a eficácia da programação.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	Atua como alternância entre as implementações do ponto de extensão `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` com base no tipo de pedido. O valor padrão do tipo de pedido é ordem de serviço.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementação do ponto de extensão `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` para o tipo de pedido selecionado como ordem de serviço.
PlannedWorkManagementConstants	Contém as constantes para a gestão de trabalho do plano.
Supressão de Programação de PWMS	Mantém a lógica de processamento da supressão de programação.
PWMScheduleOccurrence	Mantém a lógica de processamento da ocorrência da programação.
PWMScheduleOccurrenceDAO	Mantém os métodos DAO de ocorrência de programação.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com o Planned Work Management

Inclusão de script	Descrição
PWMWorkScheduleDAO	Mantém os métodos DAO para a programação de trabalho.
PWMPPlanWorkRecordDAO	Mantém os métodos DAO para o registro do plano.

Regras de negócios

O Planned Work Management adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com o Planned Work Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
criação de registro de escopo cruzado	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Cria o registro de acesso entre escopos na tabela na qual o plano de manutenção é criado e deve ser executado.
cancelar WO quando o registro do plano estiver inativo	Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Cancela a ordem de serviço de um registro de plano quando esse registro de plano é desativado. O registro do plano é desativado quando o registro do ativo é modificado para que não atenda à condição do filtro no nível do plano.
Programação de trabalho planejado para plano de manutenção	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Restringe a criação da programação de trabalho planejada para o plano de manutenção. Permitir somente quando o plano for da classe Trabalho planejado.
Restringir modelo por programação	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe a criação de programação de modelo duplicada na tabela.
Restringir mapa de tabela para modelo	Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Restringe o usuário a ter um único mapa de tabela por modelo de ordem de serviço
Atualizar novos campos de registros de programação m2m	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Atualiza o registro de programação e recalcula o próximo valor ou o próximo tempo de execução quando os campos de medidor ou duração são alterados.
Validar início efetivo do plano, término	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Verifica se as datas de início e término efetivas do plano de trabalho são válidas.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com o Planned Work Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Modelo de programação de trabalho para manter a programação	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe o usuário a adicionar programação de manutenção ao modelo de programação de trabalho planejado.
Atualizar data de conclusão mais recente na ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a data de conclusão mais recente na ordem de serviço para o ANS de tempo de carência.
Comparar tarefas do modelo de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Validar dependência cíclica	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Suprimir SO por supressão de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Suprimir SO por programação	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Suprimir SO pela programação suprimeBy	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Cancelar WO se SO inativo	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Verificar início efetivo de SO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Mudar campos de WO em mudanças de campo SO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Propriedades do sistema Planned Work Management

O Planned Work Management usa as seguintes propriedades do sistema, que estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com o Planned Work Management

Propriedades	Descrição
sn_fsm_planned_wm.consider_inicial_meter_reading	Permite que o sistema considere a leitura inicial do medidor ao gerar a primeira programação de manutenção.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Planned Work Management

Propriedades	Descrição
	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
create_and_cancel_suppressed_workorders	Permite que o sistema registre em log o pedido de trabalho se a programação estiver suprimida. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Mantém uma lista de estados de ordem de serviço que podem ser selecionados para refletir o estado apropriado das ordens de serviço. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Mantém a janela de tempo configurável para aplicar a supressão de programação. Ele oferece as opções de avançar, retroceder ou em ambas as direções para selecionar o período no qual a supressão estará ativa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: ambos
sn_fsm_planned_wm.auto_task_operation_enabled	Permite que o sistema gere automaticamente tarefas para pedidos de trabalho após a criação. Se esta propriedade não estiver habilitada, o estado da ordem de serviço permanecerá no estado de rascunho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_fsm_planned_wm.supported_activity_calculation_type	Permite que a data de efetivação de um plano de trabalho seja definida no passado. O suporte para datas passadas é habilitado quando esta propriedade é definida como avançada. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Avançado

Componentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo), incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (KPIs), trabalhos programados, propriedades e tabelas.

Tradução automática

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

Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	pa_analyst
Administrador do Workforce Optimization [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_wfo.user
Gerente do Workforce Optimization FSM [sn_wfo_fsm.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
Administrador do Workforce Optimization FSM [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Espaço para gerentes

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 de aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
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

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Total de tarefas em aberto	Número total de tarefas em aberto que estão aguardando para serem trabalhadas pelos agentes. A contagem total é dividida em tarefas Novas, Abertas e Aguardando informações.
Aguardando Itens de Trabalho	Contagem total de tarefas e interações que estão na fila a serem atribuídas 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 agentes com os status Disponível, Pausa, Ausente e Off-line.
Solicitações de folga	Solicitações feitas por agentes para tirar folga do trabalho.
Abrir Tarefas	Gráficos que representam tarefas aguardando trabalho, listadas por tipo de tarefa em aberto e idade.
Tarefas críticas em aberto	Número de tarefas críticas em aberto.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de tarefas resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas resolvidas na primeira vez em que a tarefa foi processada.
Nº de tarefas não atualizadas nos últimos 30 dias	Número de tarefas que não foram atualizadas há 30 dias.
Nº de tarefas resolvidas reabertas	Número de tarefas reabertas porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Nº de tarefas em aberto escalonadas	Número de tarefas que não foram trabalhadas e foram escalonadas.

Trabalhos programados

Trabalho programado	Descrição
[FSM Manager Workspace] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores da equipe.
[FSM Manager Workspace] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores 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.

Trabalhos programados

Trabalho programado	Descrição
[PA FS] Serviço de campo Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores da equipe.
[PA FS] Serviço de campo Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores da equipe.

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 programações e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou folga.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo do tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado pelo agente, como horários de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais 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 horários de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, sai, ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache as programações do agente. • **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_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booliano • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída do horário programado 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.adherence_threshold	Define a porcentagem de um limite em conformidade. 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.conformance_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Define a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de saída automática quando os agentes se esquecerem de fazer isso. Por exemplo, se o limite estiver definido como 60 minutos e o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h, mas o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos e gerará um evento de ponto de saída automático. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min.

Tradução automática

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

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_shdlg_event_color	Permite que as cores padrão configuradas para cada tipo de evento exibam os mesmos períodos de evento com a mesma cor em Espaço do expedidor. **Nota:** Você deve selecionar um valor dinâmico para exibir a cor selecionada dos eventos de otimização da força de trabalho em Espaço do expedidor. • **Tipo:** Cadeia de caracteres • **Valor padrão:** estático

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
Notificar registro de entrada do usuário	Conta os eventos de entrada sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
Notificar saída do usuário	Conta os eventos de saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de programações de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2:30 às.m. • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de saída (para cenários em que o evento de saída não é acionado)	Gera eventos de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem marcado .

Tradução automática

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

Nome	Descrição
	Nota: Por exemplo, digamos que os horários do turno de trabalho de um agente sejam das 8h às 17h e o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* esteja definido como 60 minutos. Se o agente bater o ponto de entrada e não bater o ponto de saída, o trabalho programado aguardará até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver registro de saída até as 18h, o sistema gerará um evento de saída com o turno do agente hora de término.
Preencher resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários do turno de trabalho planejado e real de um agente para o 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 última hora de saída.
[Cumprimento da programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores do Teams.
[Cumprimento da programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores do Teams.
[Cumprimento da programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Equipes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_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 tarefas resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P1 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas de P1 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P2 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas de P2 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P3 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas de P3 resolvidas no primeiro contato.
Nº de tarefas de P4 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas de P4 resolvidas no primeiro contato.
MTTR para tarefas	Tempo médio de resolução das tarefas.
MTTR para tarefas de P1	Tempo médio de resolução das tarefas P1.
MTTR para tarefas de P2	Tempo médio de resolução de tarefas de P2.
MTTR para tarefas de P3	Tempo médio de resolução das tarefas P3.
MTTR para tarefas de P4	Tempo médio de resolução de tarefas de P4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
CSAT para tarefas	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas.
CSAT para tarefas P1	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P1.
CSAT para tarefas de P2	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P2.
CSAT para tarefas P3	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P3.
CSAT para tarefas de P4	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P4.
Número de tarefas encerradas	Número de tarefas encerradas.
Número de tarefas P1 encerradas	Número de tarefas P1 encerradas.
Número de tarefas P2 encerradas	Número de tarefas P2 encerradas.
Número de tarefas do P3 encerradas	Número de tarefas P3 encerradas.
Número de tarefas de P4 encerradas	Número de tarefas P4 encerradas;
Tempo médio de espera para bate-papos	Tempo médio de espera para bate-papos.
Número de bate-papos administrados	Número de bate-papos administrados.
Tempo médio de tratamento para bate-papos	Tempo médio de tratamento para bate-papos.
Número de bate-papos abandonados	Número de bate-papos abandonados.
Número de tarefas de entrada	Número de tarefas recebidas.
Adesão à programação	Percentual de adesão dos agentes à programação.
Conformidade de programação	Percentual de adesão dos agentes à programação.
Soma da duração do tempo trabalhado	Duração total do tempo trabalhado pelos agentes.
Soma da duração do tempo planejado	Duração total dos agentes do tempo planejado.
Soma da duração do tempo não trabalhado	Duração total do tempo não trabalhado dos agentes.
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes de tempo não planejado disponível.

Tradução automática

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

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
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 o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Regra de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam nas tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS.	SLA de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para baixo índice de satisfação do cliente	Coaching ouoportunidade para agentes que trabalharam em tarefas com uma pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Coaching ouoportunidade para verificação de habilidades concedidas a agentes.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Knowledge Management Process: coaching sobre a qualidade de artigos de conhecimento	Coaching ouoportunidade para agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Oportunidade de coaching para TTR alto	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam em uma tarefa que teve um tempo de resolução de mais de 3 dias.	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]
Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação	Oportunidade de coaching para agentes que tiveram um tempo de manipulação de mais de 10 minutos em uma interação.	Interação [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:
Você pode personalizar as oportunidades de coaching para baixo índice de satisfação do cliente, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base em suas necessidades de negócios.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avaliaes o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade da tarefa	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação com a tarefa. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de tarefa.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler um artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura de um artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do estagiário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui fins de semana em que o prazo é definido para os estagiários concluírem o treinamento. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro

Coaching with Learning

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	nenhum
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	nenhum
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	nenhum

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes de itens de curso externos extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizagem, como o usuário a quem o curso é atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizagem.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes de conteúdo de aprendizagem interno, como artigos de conhecimento ou vídeos criados em ServiceNow.
Item do curso de aprendizado	Armazena detalhes de itens do curso de aprendizagem, como a origem à qual o curso de aprendizagem 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.

Tabelas

Tabela	Descrição
[sn_lc_course_item]	
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 das tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado é atribuída e a data em que a tarefa de aprendizado deve ser concluída.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração de origens do sistema de gestão de aprendizado de terceiros.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Editar a lista de campos 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 tarefas e itens recomendados do Coaching estão sendo descontinuados e substituídos por tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com Learning. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Para obter mais informações, consulte Adicionar esta propriedade do sistema . Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância ServiceNow , se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo puxado em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte Integrar o Coaching com Learning aos sistemas de gestão de aprendizado de terceiros .
com.snc.process_flow.report.max_size_bytes	Especifique um valor de bytes 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 ServiceNow , se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo puxado em sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte sincronizar .

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

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 habilidade** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Tradução automática

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

Propriedades

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 o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	O número de vezes que Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendar a habilidade para o agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de tarefas semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	Nome da definição de solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver tarefas usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:** Cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para tarefas. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_tasks	Nome da definição de solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver tarefas usando o 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

Tradução automática

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

Trabalho programado	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 necessárias para fechar os incidentes para resolver incidentes abertos 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.

Serviço de campo Componentes do pacote de tarefas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do recurso Serviço de campo Pacote de tarefas, incluindo regras de negócios, filtros de tarefa e regras de agrupamento de tarefas.

Regras de negócios

Serviço de campo O pacote de tarefas adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualização do campo de hora real do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza os campos **Início real da viagem** e **Chegada real no local** do pacote.
Atribuição de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza a atribuição de subtarefa agrupada.
Atribuição de pacote antes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede o agrupamento quando o **início da janela** do pacote é anterior ao **início da janela**da subtarefa. Impede o agrupamento quando o **Início esperado** do pacote é anterior ao **início da Janela**do pacote.
Mudança de pacote após	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes com base nas subtarefas agrupadas ou valida

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		e atualiza subtarefas desagregadas com base no pacote anterior.
Mudança de pacote anterior	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes quando subtarefas são adicionadas ou removidas do pacote.
Mudança de início programado do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Inicia a programação de subtarefas agrupadas.
Prevenção de pacotes semelhantes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que pacotes de tarefas duplicados sejam criados para o mesmo pedido de trabalho.
Mudança de estado do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado do pacote.
Mudanças de atribuição de subtarefa de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a atribuição de subtarefas agrupadas com base no estado da subtarefa ou na atribuição do agente atual.
Mensagem de informações de mudanças de subtarefas de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Informa ao usuário quando nenhuma mudança ocorreu.
Atualização de subestado de tarefa de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o subestado do pacote com base no estado do pacote e na ação realizada pelo agente.
Cancelar pacote de tarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desagrupa todas as subtarefas em um pacote.
Confirmar atribuição na tarefa de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza e sincroniza o estado da subtarefa com o estado do pacote após a atribuição por um expedidor.
Impor campos obrigatórios de pacote	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento dinâmico quando os campos obrigatórios estão vazios.
Mensagem de informação da regra de agrupamento para wm_task	Regra de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_rule]	
Bloqueio e desbloqueio de subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado de bloqueio da programação das subtarefas para corresponder ao pacote quando o bloqueio de programação do pacote é alterado.
Na mudança do estado do pacote de Rascunho para PD	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado das subtarefas para corresponder ao estado do pacote quando ele é definido como **Expedição pendente**. Valida o estado da subtarefa e fornece uma mensagem de erro quando uma subtarefa falha ao 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.

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Ao mudar o grupo de atribuição do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o grupo de atribuição de subtarefas para corresponder ao pacote quando o grupo de atribuição de pacote é alterado.
Impedir mudanças de local do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o local do pacote é igual ao local da primeira subtarefa no pacote. Impede que o local do pacote seja diferente do local da primeira subtarefa no pacote.
Impedir qualificadores duplicados/ vários	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento quando nenhum dos qualificadores de **grupo de atribuição** ou de **território** está ativo. Impede o agrupamento quando existe um qualificador idêntico.
Impedir atualização de bloqueio de programação em subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que o bloqueio de programação de subtarefa seja diferente do bloqueio de programação do pacote primário.
Enviar por push o local da subtarefa inicial para o pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o local do pacote para o local da primeira subtarefa no pacote.
Remover subtarefas que estão no estado diferente	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Remove subtarefas do pacote quando o estado da subtarefa é diferente do estado do pacote.
Reprogramar após mudança de pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Reprograma o pacote quando a ordem das subtarefas é alterada.
Definir nome do território	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Define o valor de **Nome** do qualificador de **território**.
Validação de pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o valor do **pedido** das subtarefas é exclusivo e não está vazio.
Mudança de estado da programação de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza os estados do pacote e da subtarefa de **Atribuído** para **Programado** quando um expedidor programa o pacote.
Mudança de campo de subtarefas - sem suporte	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que a duração estimada do trabalho da subtarefa seja atualizada manualmente com base no estado da subtarefa.
Sincronizar pacote com subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza o pacote com os valores de subtarefa.

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Sincronizar a duração do trabalho do pacote com as subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza a duração do pacote com a duração total do trabalho estimado de suas subtarefas.
Atualizar método de programação de subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza o método de programação de subtarefas em um pacote.
Validar tarefas mínimas e máximas	Política de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_policy]	Valida se o número de subtarefas em um pacote criado a partir de uma política está entre o intervalo mínimo e máximo da política.
Mudança da duração do trabalho no pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida que a duração estimada do trabalho da subtarefa é menor do que a duração da subtarefa do pacote.

Políticas de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona a seguinte política de agrupamento de tarefas.

Políticas de agrupamento para pacote de tarefas

Política de agrupamento de tarefas	Descrição
Política padrão	• Mínimo de registros: 2 • Máximo de registros: 10 • ◦ WOTs no mesmo local nos próximos 30 dias ◦ WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias ◦ WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias ◦ WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias ◦ WOTs com peças semelhantes necessárias ◦ WOTs com habilidades de tarefa semelhantes

Regras de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona as seguintes regras de agrupamento de tarefas.

Tradução automática

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

Regra de agrupamento de tarefas	Política	Descrição
WOTs no mesmo local nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo local nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo território e exigem habilidades específicas nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa as tarefas que estão no mesmo território nos próximos 30 dias.
WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem o mesmo Ativo nos próximos 30 dias.
WOTs com peças semelhantes necessárias	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem peças semelhantes.
WOTs com habilidades de tarefa semelhantes	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem habilidades semelhantes.

Filtros de Tarefas

Serviço de campo O pacote de tarefas adiciona os seguintes filtros de tarefa, critérios de filtro de tarefa, ao Agendamento dinâmico.

Filtros de tarefa de configuração

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Atribuição: atribuir pacote de tarefas de expedição pendentes	• IsBundle = verdadeiro • Estado = Expedição pendente • O subestado não é atribuído automaticamente ou está vazio.	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Atribui pacotes que estão no estado Expedição pendente.
Reatribuição de pacote: reatribuir pacotes de tarefas não atribuídas	• IsBundle = verdadeiro • Bloqueio de programação = falso • O estado é programado, atribuído, aceito	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Reatribui pacotes de tarefas não atribuídas.

Tradução automática

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

Critérios de filtro de tarefa

Critério	Função
Pacote: ignorar técnico rejeitado	Ignora os agentes que rejeitaram uma tarefa do pacote anteriormente. Impede que pacotes com tarefas rejeitadas sejam atribuídos ao agente de rejeição.
Pacote: habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Corresponde a pacotes que têm requisitos de habilidade com agentes que têm essas habilidades.
Pacote: peças correspondentes obrigatórias para Agendamento dinâmico	Corresponde a pacotes que têm requisitos de peças com agentes que têm essas peças.

Serviço de campo Campos de Agrupamento de tarefas

Os campos incluídos na seção de detalhes dos pacotes de tarefas da ordem de serviço.

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o pacote.
Primário	Ordem de serviço à qual este pacote está atribuído.
Ativo	Peças necessárias para executar o pacote.
Local	Área geográfica onde o trabalho deve ser feito. A localização da subtarefa na posição nº 1 do pedido determina a localização do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, altere o local da subtarefa na primeira posição em vez de atualizar o local no pacote.
Modelo	Modelo para criar este pacote de tarefas de ordem de serviço.
Habilidades	Habilidades do agente necessárias para executar o pacote.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados às tarefas no pacote.
Estado	Estado atual do pacote. O campo é definido automaticamente conforme o agente conclui o trabalho para cada estado consecutivo.
Grupo de Expedição	Grupo que pode selecionar um agente para concluir o pacote.
Grupo de atribuição	Grupo que contém o agente individual que concluirá o pacote. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades do pacote. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local do pacote.
Atribuído a	Agente individual para concluir o pacote.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir o pacote. As seguintes opções estão disponíveis: • **Quebrar correção** • **Instalar** • **Manutenção planejada**
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no campo **Grupo de atribuição** que pertencem ao território e ao grupo de expedição selecionados, independentemente do local, dos ativos e das habilidades necessárias para as tarefas no pacote.

Tradução automática

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

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Bloqueio de programação	Bloqueia a programação do pacote por qualquer mecanismo de programação. Os pacotes bloqueados são excluídos dos mecanismos de programação automatizados, como programação dinâmica ou recomendações de tarefas inteligentes. Os expedidores podem atribuir manualmente o pacote a um agente. **Nota:** As subtarefas de um pacote refletirão o mesmo valor de bloqueio do pacote primário.
Descrição resumida	Breve descrição do pacote.
Descrição	Descrição técnica do trabalho a ser realizado contendo o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação adicional com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre o pacote conforme ele avança em cada estado. As anotações de trabalho não ficam visíveis para os clientes.
Comentários	Qualquer informação adicional sobre a tarefa conforme ela avança. Os comentários ficam visíveis para os clientes.
Planejado	
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para este pacote.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para este pacote. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor no campo **Duração estimada do trabalho**.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local da primeira tarefa no pacote. A hora de início da viagem é definida automaticamente para uma hora a partir da hora atual.
Início programado	Data e hora em que o trabalho no pacote deve começar. Este campo se torna obrigatório depois que o pacote atinge o estado Atribuído.
Término estimado	Data em que o trabalho no pacote termina. A data é calculada automaticamente com base nos valores do campo **Início programado** e **Duração estimada do trabalho**.
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço é fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação de um agente. Se esta opção não estiver selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso definidas explicitamente.
Duração da aceitação	Duração da aceitação da tarefa em número de dias e hora.
Duração da viagem estimada	Tempo de viagem estimado para o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui o pacote a um agente ou altera a data e a hora de início do pacote.

Tradução automática

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

Formulário de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela.
Tempo de viagem para casa estimado	Tempo estimado para ir do local da última subtarefa em um pacote até a página inicial do agente.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente visitou o local.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho no pacote foi concluído.
Duração real da viagem	Quantidade de tempo gasto na viagem para o local.
Duração real	Quantidade total de tempo gasto na conclusão do pacote. Este valor é calculado automaticamente com base nos valores do campo **Início real do trabalho** e **Término real do trabalho**.
Duração real do trabalho	Quantidade total de tempo gasto no pacote depois que o agente inicia o trabalho e antes que o agente feche o trabalho na última subtarefa. Este valor exclui o tempo de pausa no trabalho.

Configurações de domínio global

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

- Incluir ou excluir partes do processo de solicitação. Por exemplo, você pode exigir que um pedido de trabalho seja aprovado antes de continuar para a próxima fase.
- Atribua tarefas automaticamente usando a atribuição automática de SM, um fluxo de trabalho definido de forma personalizada, ou deixe para os expedidores atribuir tarefas manualmente. Você pode atribuir manualmente usando o Central Dispatch, ou no formulário de tarefa de ordem de serviço.
- Rastreie o tempo de viagem 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 **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.

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

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

   - A guia **Processo de negócios** contém opções para configurar o ciclo de vida da solicitação, criar catálogos e solicitações e configurar notificações.
   - A guia **Atribuição** contém opções para configurar atribuições manuais e automáticas.
   - A guia **Complementos** contém opções para habilitar a base de conhecimento, documentos gerenciados e atividades de tarefa.

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

   Nota:
   A tela Configuração do serviço de campo contém muitas opções de configuração. Uma opção é habilitada quando o comutador aparece verde e é alternado para a direita. Todas as opções de configuração listadas na **Dependência** devem ser habilitadas para que a opção seja exibida.

Guia Processo de negócios

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Ciclo de vida do processo	Selecione **orientado por solicitação (subtarefas são opcionais)** se você não quiser exigir que as tarefas atendam às solicitações. Quando o ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação, as solicitações podem ser atribuídas diretamente a usuários em um grupo de atribuição. Os usuários ainda podem adicionar tarefas às solicitações. No entanto, fechar todas as tarefas não encerra automaticamente a solicitação. **Nota:** Se a opção **Habilitar fluxos de estado** não estiver selecionada, o ciclo de vida do processo se tornará**orientado por solicitação** e este campo não será exibido.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Aprovação para nova solicitação necessária	Quando desabilitado, todas as solicitações no estado **Aguardando aprovação** são aprovadas automaticamente.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
A qualificação é necessária para novas solicitações	Habilite para exigir que as ordens de serviço sejam qualificadas antes de passar para o próximo estado. Se esta opção não estiver habilitada, todos os pedidos de trabalho no estado *Aguardando qualificação* serão qualificados automaticamente.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ **Ciclo de vida do processo: orientado**

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
		por tarefa (subtarefas são opcionais).
Os agentes devem aceitar ou rejeitar as tarefas atribuídas	Habilite para exigir que o agente atribuído aceite ou rejeite a tarefa.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Controlar hora de viagem do agente	Habilite o uso de registros de horas para viagem de agente para uma tarefa.	
Habilitar/ desabilitar check-in de chegada no local para agentes	Habilite para capturar a localização do agente no check-in no local usando o subestado de **chegada no local**. O recurso também usa delimitação geográfica para verificar a localização móvel do agente e permite que ele ignore o check-in quando estiver no modo off-line ou por outros motivos.	
As Anotações de trabalho são necessárias para fechar ou cancelar uma solicitação ou tarefa	Habilite se as anotações de trabalho forem necessárias ao fechar, concluir ou cancelar solicitações e tarefas. Se estiver desabilitado, as anotações de trabalho não serão necessárias ao fechar, concluir ou cancelar.	
Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação	Habilite para sincronizar anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Caso de encerramento automático no fechamento de ordem de serviço	Habilite para fechar automaticamente o caso quando todas as ordens de serviço relacionadas forem fechadas ou canceladas. O fechamento automático de um caso atualiza os seguintes campos no formulário de caso com o status fornecido. ○ **código de resolução**: Solucionado- Corrigido ao encerrar o problema relacionado ○ **Observações adicionais**: Caso encerrado automaticamente - As ordens de serviço relacionadas são encerradas	
Atualizar os estados da ordem de serviço referentes ao caso	Habilite para atualizar automaticamente o campo **Comentários adicionais** no formulário de caso sempre que o estado de cada ordem de serviço relacionada a esse caso for atualizado.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho	Habilite esta opção para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo de ordem de serviço aplicado sem a qualificação da ordem de serviço, mesmo quando a ordem de serviço estiver no estado de rascunho.	
Criação de Solicitação e Catálogo		
Crie ou atualize solicitações por e-mail de entrada.	Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. Esta opção deve ser habilitada para permitir que as solicitações sejam marcadas como spam.	
As solicitações são criadas usando	Selecione **catálogo ou formulário regular** para instalar o catálogo e habilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo. Selecione **o formulário regular somente** para desinstalar o catálogo e desabilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.	
Os modelos criam um item do catálogo dedicado	Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação.	
Notificação		
Envie uma notificação quando um campo for alterado para uma tarefa ou solicitação.	Configure notificações a serem enviadas para destinatários específicos quando os campos selecionados em solicitações e/ou tarefas forem alterados. **a.** Em **Tabela**, selecione **Solicitação** ou **Tarefa**. **b.** Em **Campo**, selecione o campo a ser usado para gerar notificações. Quando uma mudança é feita no campo selecionado, uma notificação é enviada aos destinatários identificados. **c.** Em **Destinatários**, selecione um ou mais destinatários **d.** Se **um usuário específico** ou **um grupo específico**for selecionado, o usuário será solicitado a selecionar um usuário ou grupo. **e.** Para definir mais notificações usando outros campos ou destinatários, repita as etapas na próxima linha. **f.** Para remover uma notificação, clique no ⊖ à direita da notificação.	

3. Clique na guia **Atribuição** e preencha os campos.

Tradução automática

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

Guia Atribuição

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Dependência
	Nota: Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Field Service Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) estiver ativado.	
Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas do grupo de atribuições	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos Grupo de **expedição e Grupo** de **atribuição** a grupos que cobrem o local da tarefa.	
Atribuir tarefas de acordo com os modelos de produto do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos Grupo de **expedição e Grupo** de **atribuição** a grupos que cobrem o requisito de modelo de produto necessário da tarefa.	
Atribuir tarefas de acordo com as habilidades do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos dos campos Grupo de **expedição e Grupo** de **atribuição** a grupos que cobrem as habilidades necessárias para executar a tarefa.	
Programando		
Usar programação de agente ou de tarefa	Habilite esta opção para permitir a atribuição automática do agente e a seleção automática do agente.	
A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas	Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Habilitar programação de turnos do FSM para determinar a disponibilidade	Habilite esta opção para considerar programações, habilidades, equipes e coaching do agente para otimizar sua força de trabalho Serviço de campo de acordo.	Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Dependência
Habilitar atribuição de prioridade	Habilite esta opção para usar a atribuição de prioridade para agentes de atribuição automática.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ **Ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefa**. ○ **A seleção automática de agentes considerará as programações do agente ou da tarefa**. **Nota:** A opção **de ciclo de vida do processo** não está disponível em todas as aplicações de gestão de serviços.
Fatores adicionais		
A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes	Habilite esta opção para usar o agente e o local ao determinar a quem atribuir a tarefa. Os agentes mais próximos do local da tarefa recebem preferência.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ Se estiver usando **o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefa e**, em seguida, o **método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática**. ○ Se estiver usando **o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por solicitação**e o **método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática**.
A seleção automática de agentes requer que eles tenham habilidades	Esta opção determina o grau em que as habilidades devem ser correspondidas a uma tarefa ao determinar a atribuição automática. ○ Selecione **tudo** para exigir que um agente atribuído tenha todas as habilidades para executar a tarefa. Um agente que não tem uma habilidade é eliminado. ○ Selecione **alguns** se quiser que os agentes tenham a maioria das habilidades para executar a tarefa. ○ Selecione **Nenhum** se quiser atribuir agentes automaticamente sem considerar as habilidades.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ Se estiver usando **o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por tarefa e**, em seguida, o **método de atribuição para tarefas: usando atribuição automática**. ○ Se estiver usando **o ciclo de vida do processo: o ciclo de vida é orientado por solicitação**e o **método de atribuição para solicitações: usando atribuição automática**.

4. Clique na guia **Complementos** e preencha os campos.

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

Guia Complementos

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

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Dependência
Requisitos de peças		
gerar resumo em PDF		
Locais de serviço		
Validação	Selecione uma das seguintes opções de configuração para criar locais ad-hoc: ○ **Usando o mapa**: crie um local usando uma interface de mapa do Google. ○ **Sem mapa**: crie locais inserindo os detalhes do local. **Nota:** O sistema valida os detalhes usando pontos de extensão de APIs de terceiros. ○ **Sem validação**: crie locais inserindo os detalhes do local, incluindo as coordenadas de latitude e longitude. **Nota:** Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Serviço de campo com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) estiver ativado.	
Local de renderização inicial	Selecione um dos locais de mapa padrão quando o **uso da configuração de mapa** estiver habilitado: ○ **Local do Navegador** ○ **Endereço do ativo** ○ **Endereço do Contato/Solicitante** ○ **Endereço da empresa**	

5. Clique em **Salvar**.

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

Recursos de conformidade da seção 508

Você pode exibir e interagir com determinados recursos Serviço de campo usando os recursos de conformidade da Seção 508.

Recursos de conformidade da seção 508

Acesse os seguintes recursos da Gestão de serviços de campo usando os recursos de conformidade da Seção 508:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Otimização da força de trabalho para serviço de campo do Manager Workspace
- Calendário do agente de gestão

Tópicos relacionados

Recursos de acessibilidade

Campos de tarefa de ordem de serviço na aplicação Prestador de serviço de campo

A guia Detalhes em uma tarefa de pedido de trabalho fornece informações sobre uma tarefa que ajudam um agente ou gerente a entender o escopo da tarefa.

Número WOT

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	Opção para selecionar a data e a hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Término estimado	Data estimada de término do trabalho na tarefa. A data é calculada automaticamente com base no Início programado e na Duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	Opção para selecionar o tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	Determina o tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções são as seguintes: Correção de interrupção, Instalação ou Manutenção planejada
Sob garantia	Indica uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Forneça detalhes completos sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente nos estágios posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuído a	Mostra o agente ou gerente que está atualmente atribuído à tarefa

Componentes da otimização de programação

Existem outros tipos de componentes instalados com o Schedule Optimization, incluindo tabelas, funções, restrições, objetivos e propriedades.

Tabelas

Serviço de campo Otimização de programações adiciona as tabelas a seguir.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o Schedule Optimization

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usados durante a otimização
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e restrições a serem usados em políticas de otimização • Objetivo = destino flexível, o otimizador tenta criar uma programação que honre esses objetivos • Restrição = regra rígida, o otimizador deve criar uma programação que honre essas restrições **Nota:** tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições que são usados para otimização
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Tabela de lista relacionada usada para adicionar objetivos e restrições a uma política e para associar pesos a objetivos. • O Otimizador prioriza o cumprimento dos objetivos com o peso mais alto • Objetivos de menor peso são considerados, mas podem ter menos impacto na programação
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações globais e de nível de qualificador para otimização intradiária, incluindo apólice e provedor de estimativa de viagem. • Se Global = falso, Grupos ou Territórios poderão ser adicionados a uma configuração para substituir as configurações de otimização de um qualificador específico • Se Global = verdadeiro, as configurações se aplicarão a todos os outros grupos que não têm uma substituição • O registro global também inclui configurações adicionais que não podem ser substituídas no nível do qualificador,

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o Schedule Optimization

Tabela	Descrição
	como a janela de processamento intradiário e o fluxo • Determina o fornecedor de estimativa de viagem para otimização em lote
Atributos de programação de grupo snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Vincula um grupo a uma configuração de atributo de programação
Atributos de programação de território snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Vincula um território a uma configuração de atributo de programação **Nota:** Instalado somente se o plug-in de território do FSM estiver ativo

Funções

Serviço de campo Otimização de programações adiciona as seguintes funções.

Funções instaladas com Otimização de programações

Função	Descrição
programação_optimização_usuário	Função do usuário para acessar a aplicação Otimização de programação. Esta função permite que os usuários acionem execuções de otimização de programação sob demanda.
schedule_optimization_planner	Função de planejador da aplicação de otimização de programação. Esta função permite que os administradores executem configurações de administração para a aplicação Schedule Optimization e executem atividades de planejamento de programação.

Tabelas instaladas com FSM para Otimização de programação

As tabelas a seguir são instaladas com o plug-in Field Service Management, mas são usadas somente pela Otimização de programação.

Tabelas FSM usadas para otimização de programação

[Eventos intradiários] wm_intraday_events	Captura eventos de agente/tarefa dos seguintes gatilhos predefinidos: • descanso remunerado enviado • Agente atrasado

Tradução automática

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

	• Tarefa cancelada • Nova tarefa de prioridade alta criada
[Trabalhos intradiários] wm_intraday_jobs	• Agrupa todos os eventos de um qualificador individual e os relaciona a um trabalho de otimização • Mantém o estado do trabalho de otimização e atualizações de tarefa
[Qualificador de trabalho intradiário] wm_intraday_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário

Objetivos e Restrições usados com Otimização de programações

Objetivos e restrições são recursos que determinam como as tarefas são atribuídas a agentes em Otimização de programações.

Objetivos

Use os objetivos da otimização de programação para priorizar a atribuição de tarefa do agente. Eles não impedirão que um grupo de atribuição receba atribuições de tarefa.

Objetivos de otimização de programação

Objetivo	Descrição
Maximizar atribuição a turnos anteriores	Recompensa para cada tarefa atribuída a um turno com base na diferença (em horas) entre a hora de início do turno e a hora de término do horizonte de otimização. Quanto mais próxima a hora de início do turno da hora de início do horizonte de otimização, maior será a recompensa.
Maximizar o saldo em número de horas de trabalho dos agentes	Recompensa pela distribuição uniforme de horas de trabalho (ou seja, tarefas, viagens) entre os agentes.
Maximizar o saldo no número de tarefas que os agentes trabalham	Recompensa pela distribuição uniforme de tarefas entre os agentes.
Maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade	Recompensa para cada tarefa de alta prioridade atribuída.
Maximizar atribuições de tarefa	Recompensa para cada tarefa atribuída.
Maximizar horas de trabalho	Recompensa para cada hora de trabalho atribuída
Minimizar horas de início da tarefa de prioridade mais alta	Penalidade para cada hora em que uma tarefa de alta prioridade começa mais tarde do que na hora de início mais antiga possível.
Minimize o número de agentes com atribuições	Penalidade para cada agente atribuído a uma ou mais tarefas em 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.

Objetivos de otimização de programação

Objetivo	Descrição
Minimize atribuições de agente com excesso de habilidades	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade superior ao das tarefas atribuídas.
Minimizar horas extras	Penalidade pela duração da hora extra.
Minimizar o tempo de viagem	Penalidade pela duração da viagem.
Minimizar violação de ANS (corrigido)	Penalidade para cada tarefa concluída após o término da janela.
Minimizar violação de ANS (por hora)	Penalidade para cada hora em que uma tarefa inicia mais tarde do que no término da janela.
Minimizar atribuições de agente pouco qualificado	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade inferior ao das tarefas atribuídas.

Restrições

As restrições são necessárias e as tarefas não serão atribuídas a menos que o grupo de atribuição atenda à restrição. As políticas criadas em Otimização de programações podem ser atribuídas às seguintes restrições.

Otimização de programações restrições

Restrição	Descrição
Bloquear agentes excluídos da atribuição	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes. **Nota:** O plug-in de integrações de mapa do Serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration) deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar horas de acesso	As janelas de tempo da tarefa são restritas com base nas horas de acesso. **Nota:** O plug-in Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar raio de deslocamento do agente	Os agentes só podem receber tarefas que estejam dentro do raio de viagem de seu local inicial.
Habilitar atribuições somente com agentes preferenciais/secundários	Tarefas com agentes preferenciais/secundários só podem ser atribuídas a esses 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.

Otimização de programações restrições

Restrição	Descrição
	Nota: O plug-in de integrações de mapa do Serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration) deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar restrições de agente excluído	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar pausas flexíveis	Os agentes podem receber pausas flexíveis. **Nota:** O plug-in Shift Scheduling for Serviço de campo (com.snc.sn_fsm_shift_shdl) deve ser instalado e o Workforce Optimization for Field Service deve ser ativado para usar o recurso de pausas flexíveis. Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar peças obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas a agentes que tenham um inventário de peças suficiente.
Habilitar habilidades obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas a agentes com as habilidades necessárias.
Habilitar hora extra	Os agentes podem fazer hora extra.
Habilitar viagem fora do horário de trabalho	Os agentes podem viajar fora do horário de trabalho.
Habilitar limites de tempo de viagem entre locais	Os agentes devem viajar entre os locais dentro do limite de tempo de viagem.
Habilitar capacidade	Somente agentes com capacidade disponível são atribuídos à tarefa.

Propriedades de otimização de programação

Você pode definir parâmetros que controlam como a otimização é executada.

Propriedadesdo serviço de campo Otimização de programações

propriedades de Otimização de programações

Propriedades de otimização de programação

Propriedade	Descrição
Habilitar/desabilitar check-in no local para agentes	Tempo estimado para os agentes chegarem aos locais da tarefa.

Tradução automática

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

Propriedades de otimização de programação

Propriedade	Descrição
	• Tipo: opção • Valor padrão: Desabilitado • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração** Se habilitado, você pode definir um valor para qualquer tarefa de ordem de serviço.
Número de segundos usados para resolução de programação de tarefa	Especifica o intervalo aceitável para programar uma tarefa. Por exemplo, se o valor for definido como 300 segundos, a Otimização de programação programará tarefas e o tempo de viagem associado, como hora de início da tarefa, hora de início da viagem ou término estimado, para a hora de início ou término de 5 minutos mais próxima. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1 • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Propriedades**
Tipo de qualificador para otimização de programação	O tipo de qualificador para otimização de programação determina os critérios usados para otimizar as programações. Existem dois tipos de qualificador disponíveis: "Grupos de atribuição" e "Território". Quando o modelo de território Serviço de campo está habilitado, o tipo de qualificador é alternado automaticamente para "Território" e permanece fixo. Isso significa que, quando o modelo de território está ativo, o processo de otimização se concentra nos territórios em vez de nos grupos de atribuição. Para obter mais informações, consulte Habilitar o modelo de território Serviço de campo. • Tipo: opção • Valor padrão: grupo de atribuição • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Propriedades**

Tradução automática

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

Propriedades de otimização de programação

Propriedade	Descrição
Estimativas de tempo de viagem	Valor numérico definido para determinar o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada de provedor de mapa. Beans.AI é o provedor de mapa compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. Para obter mais informações, consulte Provedores de estimativa de viagem para otimização de programação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300 • Local:**Todos** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Propriedades**
Tempo de saída do buffer	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de valor de tempo válido é 10. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Todos** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades Otimização de programações relacionadas ao desempenho

A seguir está a lista de propriedades de processamento da solução que estão disponíveis com o plug-in Otimização de programações. Para acessar essas propriedades, navegue até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Otimização de programações propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_1.

Tradução automática

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

Otimização de programações propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.column_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_2. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.column_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_3. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.column_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_4.

Tradução automática

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

Otimização de programações propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_5. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_6. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.limit	Controla quantos eventos de processamento de solução são capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.load_balance	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_7.

Tradução automática

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

Otimização de programações propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.collection_limit	Controla o número de eventos de processamento de solução capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.enable_distribution	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para a fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_8. • Tipo: verdadeiro/falso • Valor padrão: falso

Provedores de estimativa de viagem para otimização de programação

Provedores de estimativa de viagem usados pela Otimização de programação.

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço para os agentes depende da estimativa precisa do tempo de viagem, levando em conta a localização do agente e da tarefa. A otimização de programação oferece suporte a duas opções para calcular distâncias entre agentes e tarefas, Linha reta e Beans.AI. Um administrador é necessário para selecionar um provedor de estimativa de viagem para todos os grupos de nível de qualificador. Consulte Criar um atributo de programação para Otimização de programações para obter mais informações sobre onde as opções estão localizadas.

Linha reta

Para inserir propriedades de configuração de estimativa de viagem linear, um administrador pode navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Atributos de programação** e abra o registro de configuração da estimativa de viagem.

Na guia **Geral**, você pode adicionar o limite de velocidade da região no campo multiplicador de velocidade.

Na guia **Multiplicadores**, os multiplicadores definidos no cálculo linear são os valores pelos quais o tempo de viagem linear estimado é multiplicado, dependendo do intervalo de tempo em que a estimativa se enquadra. Se o tempo de viagem for inferior a 15 minutos, multiplique por dois ou mais para aumentar o tempo de viagem estimado. Se o tempo de viagem for maior que 15 minutos, multiplique por 0,5 ou menos para diminuir o tempo de viagem estimado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cálculo de distância linear é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapa para estimativas de tempo de viagem.

Beans.AI

Beans.AI é o provedor de mapa compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem.

Para criar uma conexão e registro de credencial para Beans.AI, um administrador pode navegar até **Todos** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

As estimativas de viagem são obtidas sempre que a otimização é executada. Um administrador pode limitar o número de locais que são consultados no Beans.AI. Por exemplo, se a otimização for executada para dois agentes e duas tarefas, uma matriz 4x4 será enviada ao Beans.AI para encontrar a distância mais curta até o novo local. Uma matriz 4x4 envia 16 elementos de local para o Beans.AI. Se o número de locais consultados exceder o valor definido, a consulta será padronizada como linear. Para alterar o número máximo de pontos de local permitidos em uma chamada do provedor, um administrador pode navegar até **Todos** > **Otimização da programação** > **Configuração** > > **Propriedades** > e altere o valor no campo Estimativas de tempo de viagem. O valor padrão é definido como 300.

Para mudar as configurações do Beans.AI, um administrador pode navegar até**Todos** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração do provedor de mapas**.

Por padrão, o campo **Entradas** é definido como Beans.AI. Por padrão, a **tabela de decisão** é configurada da seguinte forma:

Campos na configuração Beans.AI para estimativas de tempo de viagem

Campo	valor
Limite de solicitação	5000 [considerando 50 execuções por dia com 100 grupos em cada execução]
Contagem máxima de elementos do local	250.000 [considerando suporte de matriz de 500 x 500 por chamada de provedor de mapa]

Nota:
O cálculo de distância linear é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapa para estimativas de tempo de viagem.

Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária

Os fluxos e subfluxos para configurar a automação de programação intradiária.

Fluxos de programação intradiária

- Folga do agente criada – um agente cria um evento que bloqueia sua programação.
- O agente do FSM não executou uma ação: o agente não executou uma ação quando deveria. Por exemplo, se os agentes não indicarem que começaram a viajar quando deveriam, uma notificação será enviada ao expedidor.
- Tarefa de ordem de serviço em andamento: a ação foi realizada na tarefa de ordem de serviço, mas o agente está adiantado ou atrasado, o que afeta a programação 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.

Subfluxos de programação intradiária

Subfluxos do Flow Designer de programação do Field Service Management

Subfluxo	Descrição
Ajuste restante das tarefas do agente	O agente estava adiantado para uma tarefa, portanto, as tarefas são deslocadas para a esquerda para acomodar a programação antecipada.
Ajuste correto das tarefas do agente	O agente estava atrasado para uma tarefa, portanto, a tarefa mudou para a direita para acomodar a programação posterior.
Atribuir automaticamente tarefas não atribuídas	Tarefas não atribuídas que estão na fila são atribuídas automaticamente aos agentes disponíveis.
Sinalizar tarefas de ordem de serviço	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão.
O FSM envia notificação e sinaliza a tarefa	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão e o expedidor é notificado.
FSM espera pelo início da viagem	Verifica se o agente começou a viajar no horário especificado.
Espera do FSM para conclusão do trabalho	Verifica se o agente concluiu o trabalho no horário especificado.
FSM espera pelo início do trabalho	Verifica se o agente iniciou o trabalho na hora especificada.
Executar recomendação de tarefa	Recomenda tarefas para um agente com tempo livre. Por exemplo, a recomendação de tarefa será executada se o agente tiver cancelado tarefas ou encerrado uma tarefa mais cedo.

Tabela de designados da tarefa

A tabela de designados da tarefa mostra todos os membros da equipe ou equipamentos atribuídos a uma determinada tarefa de ordem de serviço.

Valores da tabela de designados da tarefa

valor	Descrição
Tipo de recurso	Se o recurso descrito for um agente ou um equipamento.
Nome	O nome do agente. Este valor ficará vazio se o recurso for definido como Equipamento.
Equipamento	O nome do equipamento. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Agente.
Função	A função do agente na equipe. Este valor ficará vazio se o recurso for definido como Equipamento.
Requisito	Se o agente precisar de determinadas habilidades, essas habilidades necessárias serão listadas aqui.

Tradução automática

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

Valores da tabela de designados da tarefa

valor	Descrição
Início real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe realmente começou. Este valor é definido quando o líder da equipe começa o trabalho.
Término real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe terminou. Este valor é definido quando o líder da equipe termina o trabalho.
Duração do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa, incluindo pausas e pausas.
Duração real do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa, sem incluir pausas e quebras.

Ícones de evento de calendário no Espaço do expedidor

Familiarize-se com os ícones em eventos de calendário para identificar o que eles indicam.

Ícones de evento de calendário

Ícone	Descrição	Nome de arquivo
	O tipo de trabalho da tarefa é definido como nova instalação.	nova-instalação.png
	O tipo de trabalho da tarefa é definido como manutenção.	manutenção.png
	O tipo de trabalho da tarefa é definido como interromper/ corrigir.	quebra-fix.png
	A tarefa está bloqueada na programação.	bloqueio.png
	A tarefa de ordem de serviço requer uma equipe.	equipe.png

Marcadores de mapa existentes em Espaço do expedidor

Pinos de mapa exclusivos no mapa de expedição marcam o local de tarefas e agentes.

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	O local 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.

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	O agente está em seu local inicial.
	Vários agentes estão neste local.
	Uma tarefa foi aceita, atribuída ou programada.
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída exibida ao exibir a rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.
	Uma tarefa está no estado de expedição pendente ou 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.

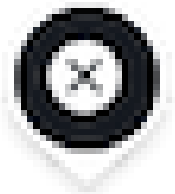
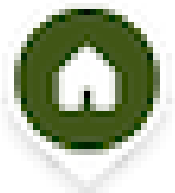
Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Várias tarefas estão no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de pedido de trabalho está concluída.
	Várias tarefas são concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.

Tradução automática

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

Expedir legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial do agente.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.

Propriedades do Suporte de ativos lineares

O suporte a ativos lineares para Gestão de serviços de campo usa as seguintes propriedades do sistema, que estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com Linear Assets Support

Propriedades	Descrição
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	Local padrão para a ordem de serviço do ativo linear. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: start_location
sn_fsm.linear_assets_map_istance_unit	Unidade de distância usada no cálculo do raio no mapa para ativos lineares. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: quilômetros
sn_fsm.linear_assets_map_inicial_zoom	hjhjh • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_fsm.linear_assets_map_load_istance	Mapear raio de distância de carga para ativos lineares • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_fsm.linear_assets_map_type	Unidade de distância usada no local de serviço do Google Maps • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: roadmap

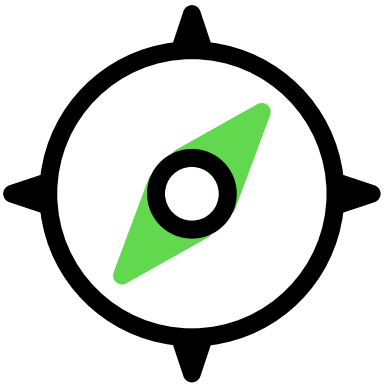
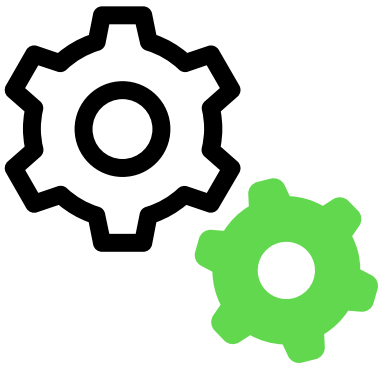
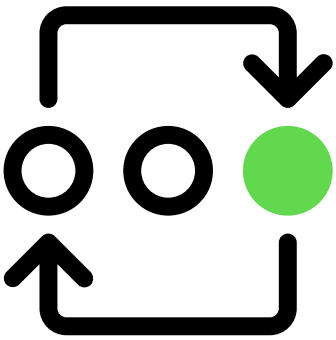
Tradução automática

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

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Field Service Management (FSM) para resumir as tarefas de ordem de serviço. Você pode permitir que os usuários gerem resumos da tarefa da ordem de serviço para que eles possam criar anotações com mais rapidez e detalhes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar
		
Saiba mais sobre Now Assist para FSM	Configure a aplicação Now Assist para FSM para começar	Usar recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para FSM

Solucionar problemas e obter ajuda

- IA e inteligência da comunidade da ServiceNow
- 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 ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

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

Tradução automática

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

região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

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

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorar o Now Assist para Field Service Management (FSM)

Com a aplicação Now Assist para Field Service Management (FSM), os usuários podem gerar resumos de tarefas de ordem de serviço a partir das informações da tarefa de ordem de serviço para criar anotações detalhadas com mais rapidez.

Visão geral

O resumo da tarefa de ordem de serviço pode ajudar os agentes a fechar tarefas mais rapidamente, gerando resumos de informações da tarefa de ordem de serviço. A entrada de conteúdo automatizada com Now Assist para Field Service Management (FSM) otimiza a criação de resumo, reduzindo o tempo do agente na aplicação e fornecendo detalhes de maior qualidade nas anotações de trabalho.

Habilidades

A aplicação Now Assist para FSM inclui uma habilidade de IA generativa que permite aos usuários gerar anotações de resumo sobre tarefas de ordem de serviço em qualquer estado.

Resumo da tarefa de ordem de serviço

Permite que os usuários gerem um resumo de fechamento de tarefa usando entradas pré-configuradas da tarefa de ordem de serviço.

A habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço gera um resumo dos seguintes campos de tarefa de ordem de serviço:

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Informações de suporte para Now Assist para Field Service Management (FSM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Field Service Management (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.

Versões compatíveis

Now Assist para FSM é compatível com o Vancouver Patch 7 e versões posteriores.

Interfaces do usuário compatíveis

O Now Assist para FSM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para FSM

Interface	Habilidade
Espaço configurável do CSM e do FSM	Resumo da tarefa de ordem de serviço
ServiceNow Mobile Agent	Resumo da tarefa de ordem de serviço
IU principal	Resumo da tarefa de ordem de serviço

Informações da aplicação

Ative a aplicação da Store Now Assist para FSM (sn_fsm_gen_ai) para usar a habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço para gerar resumos de tarefa de ordem de serviço.

Esta aplicação da Store tem as seguintes dependências:

- Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)
- Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
  - CSM e FSM Configurable Workspace Foundation - versão 23.5.12
  - CSM e FSM Configurable Workspace Integrations - versão 23.5.2
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Nota:
O CSM e o FSM Configurable Workspace Foundation e as integrações são instalados automaticamente ao ativar o Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Ativação do Espaço do expedidor.

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Gestão de serviços de campo
2. Espaço do expedidor
3. IA generativa de UXC
4. Now Assist para FSM

Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist para Field Service Management (FSM)..

Configurar Now Assist para Field Service Management (FSM).

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Field Service Management (FSM) para que os usuários possam gerar resumos de ordem de serviço.

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 o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para FSM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter mais informações sobre habilidades de IA generativa e o console de administrador do Now Assist, consulte Now Assist Admin console .

Recurso FSM no console Administrador do Now Assist

Recurso de FSM	Habilidades
Assistência de resumo de tarefa de ordem de serviço	Resumo da tarefa de ordem de serviço

O ServiceNow® modelo de idioma grande (Now LLM) é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação Now Assist.

Procedimento

1. Se necessário, instale o plug-in Now Assist para FSM (sn_fsm_gen_ai).

   Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .

2. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. No campo Selecionar produto, selecione **FSM**.
4. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para FSM.
   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho do **cliente**. Cada recurso tem habilidades associadas.
5. No cartão do recurso de Assistência de resumo da tarefa de ordem de serviço, selecione **Exibir detalhes**.
6. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
7. Na primeira etapa da configuração da habilidade, selecione as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada.

   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade para Now Assist para Field Service Management (FSM).

8. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
9. Na seção Definir disponibilidade, escolha um dos seguintes:
   - Selecione A **habilidade está sempre disponível** para habilitar a habilidade em todos os lugares em que ela estiver disponível.
   - Selecione **Personalizar disponibilidade de habilidade** para definir manualmente as condições para quando a habilidade estiver disponível.
10. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa.
11. Na seção Selecionar exibição, escolha uma das seguintes opções:
    - Selecione **No produto** para exibir a habilidade no app Mobile Agent.
    - Selecione o **painel do Now Assist** para exibir a habilidade no painel 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.

12. Depois de configurar a exibição para a habilidade selecionada, escolha **Salvar e continuar** para avançar à próxima etapa.
13. Na quarta etapa da configuração de habilidades, revise suas escolhas e selecione **Ativar**.
    Sua habilidade está configurada.

O que Fazer Depois

Para concluir a ativação da habilidade, você deve habilitar as ações de IU Gerar anotações de fechamento para os estados Fechar concluído e Fechar incompleto. Para obter mais informações, consulte Configurar a ação de IU Gerar anotações de fechamento.

Tópicos relacionados

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Entradas de habilidade para Now Assist para Field Service Management (FSM)

Use as entradas de cada habilidade para configurar como uma habilidade é usada.

Visão geral

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Essas configurações determinam como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço.

Habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço

A habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de nota de fechamento é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo da tarefa da ordem de serviço.

Entradas para a habilidade de resumo da tarefa da ordem de serviço

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a ação de IU Gerar anotações de fechamento

Adicione funcionalidade específica de IA generativa às telas de fechamento da tarefa configurando a ação de IU Gerar anotações de fechamento que está incluída com a aplicação Now Assist para Field Service Management (FSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Gestão de serviços de campo inclui telas de parâmetro Fechar completo e Fechar incompleto que os agentes podem usar para fechar tarefas de ordem de serviço.

A aplicação Now Assist para FSM inclui uma funcionalidade específica de IA generativa que os agentes podem usar para gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Fechar concluído.
   a. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
   b. Filtre a lista para exibir **Fechar** no campo **Nome**.
   c. Selecione a tela Fechar conclusão.
   d. Selecione a guia **Ações**.
   e. Selecione a ação **gen_ai_user_action_close_complete**.
   f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   g. Selecione **Atualizar**.
2. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Fechar incompleto.
   a. Navegar até **Todos** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
   b. Filtre a lista para exibir **Fechar** no campo **Nome**.
   c. Selecione a tela Fechar incompleta.
   d. Selecione a guia **Ações**.
   e. Selecione a ação **gen_ai_user_action_close_incomplete**.
   f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   g. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A ação de IU Gerar anotações de fechamento está habilitada. Os agentes podem gerar anotações de fechamento ao fechar tarefas de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent®. Para obter mais informações, consulte Gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent.

Como usar Now Assist para Field Service Management (FSM)

Você pode usar Now Assist para Field Service Management (FSM) para gerar resumos da tarefa 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.

Gerar um resumo da tarefa de ordem de serviço

Gere um resumo diretamente do registro da tarefa da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent

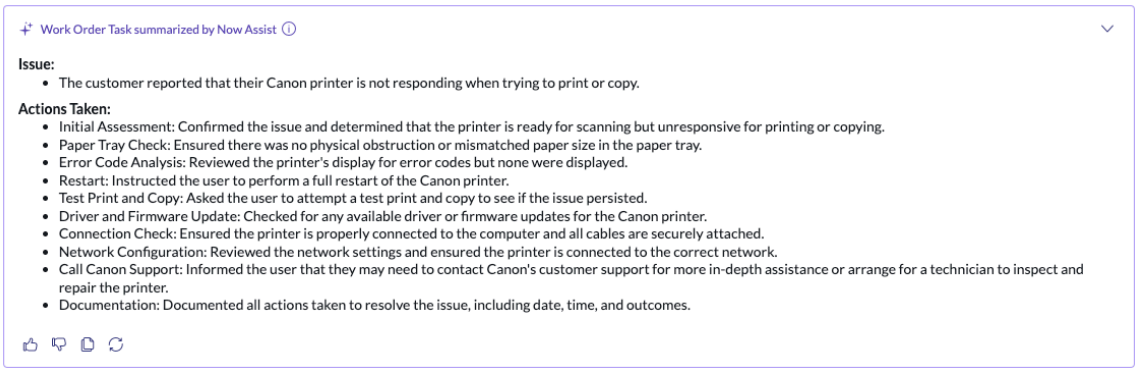
Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço.
2. Selecione **Resumir**.

Resultado
Um resumo é gerado para a tarefa de ordem de serviço.

Example: Gerar um resumo para uma tarefa de trabalho em andamento

Alex, o agente, está concluindo uma tarefa de reparo de impressora. Para encerrar a tarefa, eles geram um resumo usando o procedimento.



O que Fazer Depois
Você pode marcar o resumo como útil ou inútil, copiar o resumo ou atualizar para gerar o resumo novamente.

Gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço na aplicação Mobile Agent

Gere resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço no aplicativo Mobile Agent para criar anotações detalhadas e fechar tarefas mais rapidamente.

Antes de Iniciar
Os agentes só podem gerar resumos para as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado **Trabalho em andamento**. As anotações de trabalho devem ter pelo menos 200 palavras para gerar um resumo.

Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço, consulte Fechar uma tarefa de ordem de serviço concluída em um dispositivo móvel.

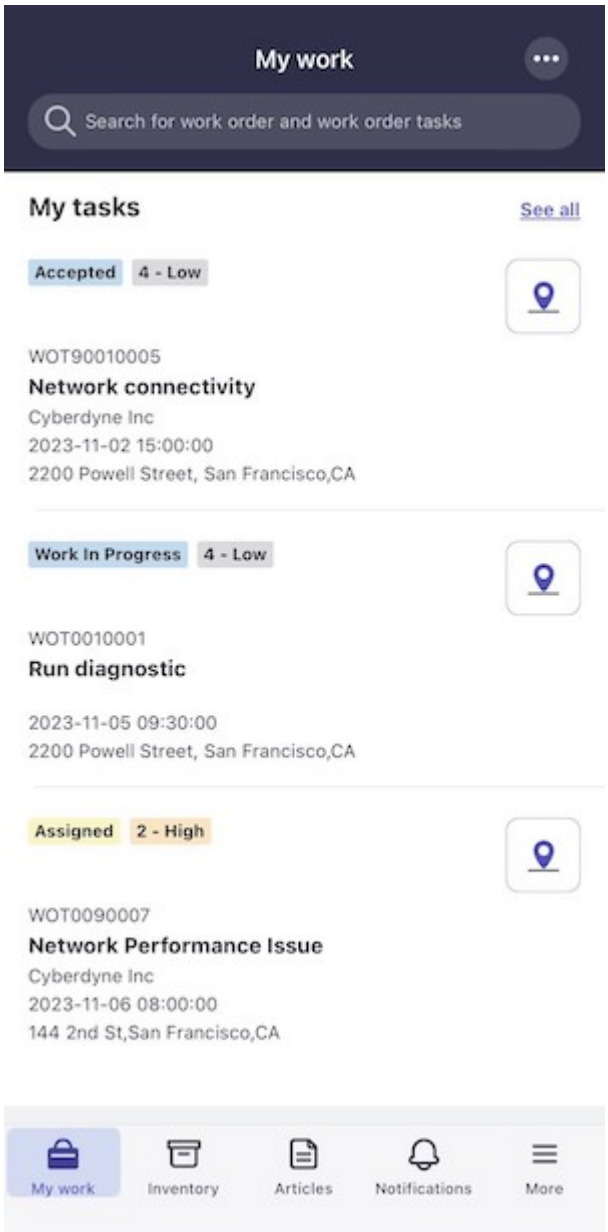
Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Meus trabalhos**.
2. Na seção Minhas tarefas, selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja fechar.

Tradução automática

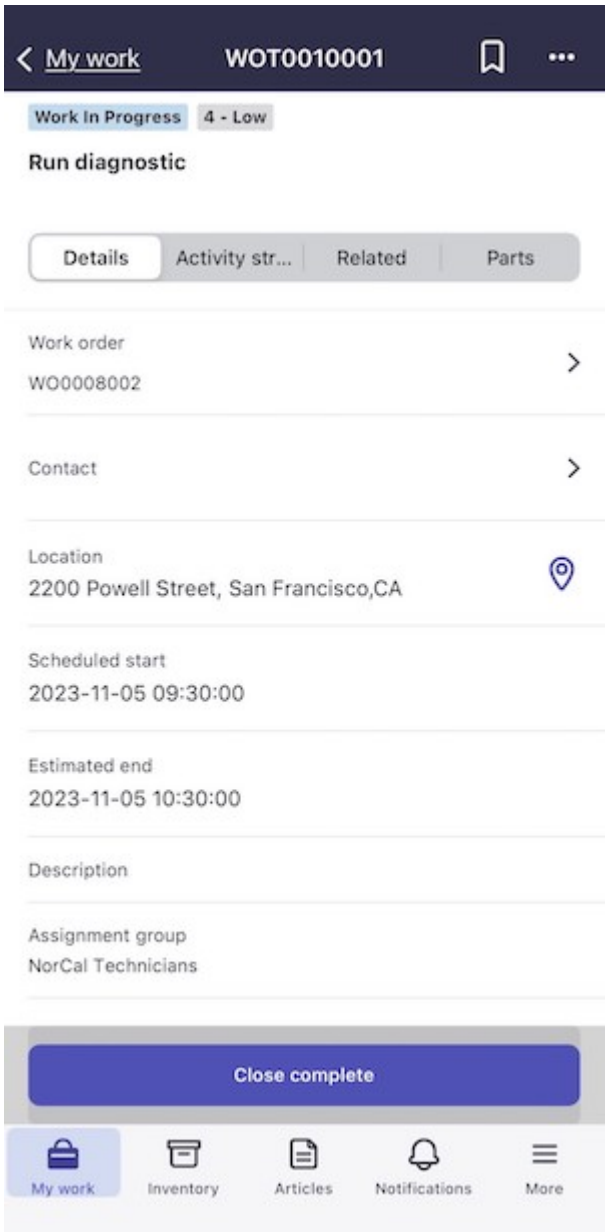
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



3. Selecione **Encerrar concluído**.

Tradução automática

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

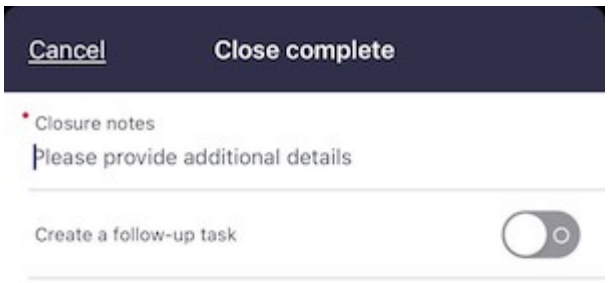


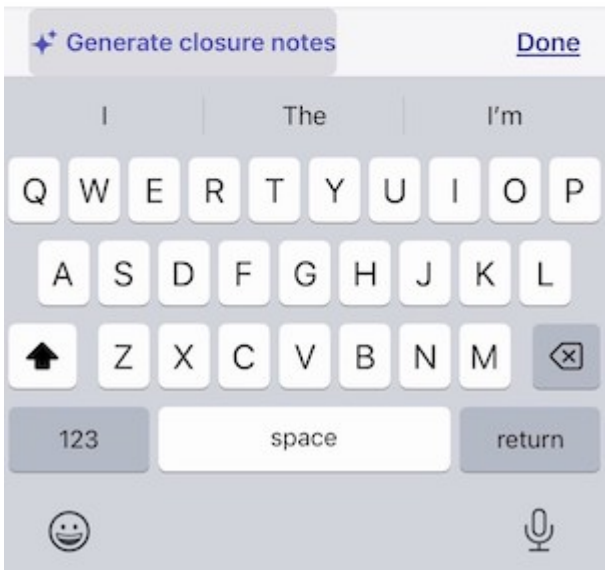
4. Selecione o campo Observações de **fechamento**.

Tradução automática

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

5. Selecione ✦ **Gerar anotações de fechamento**.





Resultado
Um resumo de fechamento é gerado para a tarefa de ordem de serviço. Você pode editar o resumo depois que ele for gerado. Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele é preciso.

Tradução automática

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