



# Zurique Proactive Service Experience Workflows

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Tradução automática

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

# Índice

<b>Proactive Service Experience Workflows.....</b>	<b>5</b>
Explorar.....	6
Arquitetura Proactive Service Experience Workflows.....	8
Gestão de incidentes no SOW.....	11
Configuração da Proactive Service Experience Workflows.....	13
Instalar Proactive Service Experience Workflows.....	13
Adicione usuários a grupos de atribuição.....	14
Como usar o Proactive Service Experience Workflows.....	14
Identificar contas afetadas.....	14
Sobre incidentes de escalação.....	18
Revise as contas de clientes ou parceiros.....	21
Criação automática de casos e atualizações de incidentes.....	29
Diagnosticar e resolver uma solicitação de mudança.....	32
Crie um caso a partir de uma solicitação de mudança.....	35
Mensagens em fluxos de trabalho de escalação.....	36
Diagnosticar e resolver um incidente.....	37
Execute testes de diagnóstico para um IC ou um serviço.....	39
Lidar com notificações de tíquete de problemas.....	41
Referência do Proactive Service Experience Workflows.....	48
Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows.....	48
Glossário Proactive Service Experience Workflows.....	49
Aplicação de Caso de Suporte ao Produto de Tecnologia.....	52
Tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia.....	53
Página de registro de Suporte ao produto de tecnologia.....	66
Tabela de casos de suporte de produto técnico.....	80
Playbook de Caso de Suporte ao Produto de Tecnologia.....	82
Integração com sistemas externos.....	104
Criar um caso de produto de tecnologia.....	105
Diagnosticar e resolver um caso de suporte de produto de tecnologia.....	107
<b>Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....</b>	<b>111</b>
Explorando Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	112
Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	113
Configuração da Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	116
Ativar Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	117
Configurar um grupo de testes.....	118
Configurar definições de teste.....	120
Integração com sistemas externos.....	128
Como usar o Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....	129
Crie um caso de problema de serviço a partir do espaço.....	129

Tradução automática

Crie um caso no Portal de atendimento ao cliente.....130

Diagnosticar e resolver um caso de problema de serviço..... 131

Referência do Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....135

Componentes do CSPM.....135

Propriedades Gestão de problemas de atendimento ao cliente..... 138

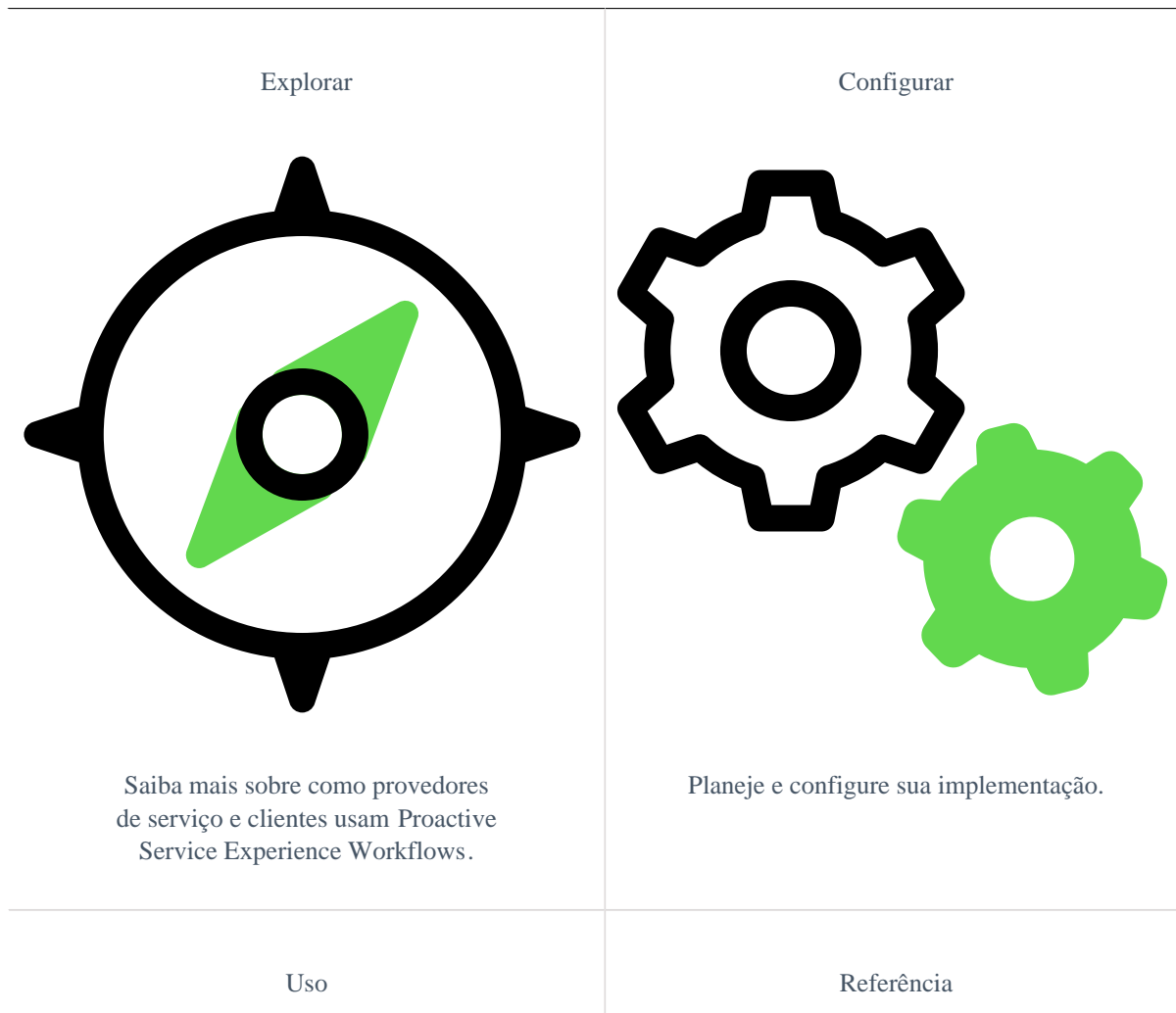
Domain Separation e. Gestão de problemas de atendimento ao cliente.....139

# Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows Forneça uma maneira para que os provedores de serviços de telecomunicações, mídia e tecnologia (TMT) forneçam suporte de ponta a ponta, ao mesmo tempo em que entendam o impacto do cliente e ofereçam comunicação transparente a todas as partes envolvidas no processo de suporte.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Proactive Service Experience Workflows.

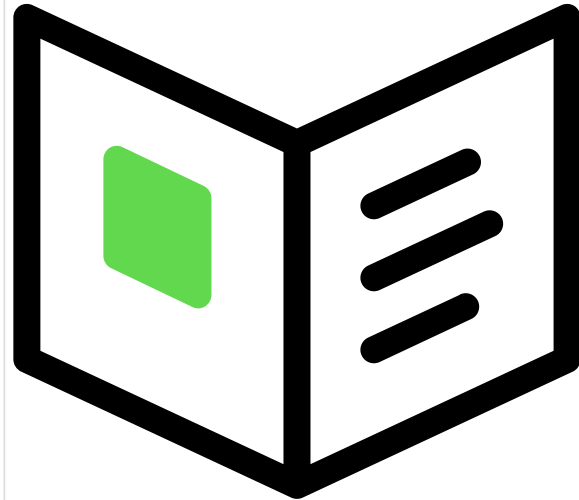
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



Tradução automática



Usando Proactive Service Experience Workflows.



Obtenha detalhes sobre a separação de domínio para Proactive Service Experience Workflows.

## Recursos adicionais

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

## Explorar o. Proactive Service Experience Workflows arquitetura

Saiba como você pode usar o. Proactive Service Experience Workflows aplicação para iniciar automaticamente fluxos de trabalho que resolvem incidentes iniciados na rede e notifiquem proativamente os clientes afetados.

### 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](#) .

### Habilidades do Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows oferece suporte de ponta a ponta, enquanto entende o impacto do cliente e oferece comunicação transparente a todas as partes envolvidas no

processo de suporte. Os provedores de serviços de telecomunicações, mídia ou tecnologia podem:

Capacidades	Principais recursos	Função
Identifique as contas de cliente afetadas com base em um ou mais itens de configuração associados a serviços ascendentes vinculados a uma base de instalação.	<a href="#">Sobre como identificar contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes</a>	
Com a Conta de operações 360, use dados de ITSM e CSM detalhar as contas do cliente e visualizar as principais informações sobre a conta.	<a href="#">Revisando contas de cliente ou parceiro em Proactive Service Experience Workflows</a>	
Gere casos proativos que incluem sincronizações de determinados campos na inserção de caso, resolução de incidente ou fechamento de uma solicitação de mudança.	<a href="#">Redirecionamento para o tipo de caso correto</a>	
Reduza a configuração administrativa e a sobrecarga com formulários aprimorados de solicitação de incidente e mudança no Espaço de operações de serviços.	<a href="#">Crie um caso a partir de uma solicitação de mudança</a>	
Resolva casos menores sem intervenção dos agentes de suporte ao cliente.		
Forneça recursos para que os agentes de suporte técnico se comuniquem com clientes externos sem navegar entre solicitações de incidente ou mudança e registros de caso associados.	<a href="#">Sobre como identificar contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes</a>	
Use cinco exclusivos Workflow Studio fluxos que podem ser modificados para atender às suas necessidades de negócios.	<a href="#">Arquitetura Proactive Service Experience Workflows</a>	
Escale incidentes para uma ação mais rápida com base em uma tabela de decisão pré-configurada.	<a href="#">Sobre incidentes de escalação</a>	
Crie registros de incidentes de determinados clientes de API com base nos padrões de REST API do TM Forum TMF621.	<a href="#">Como criar um incidente no Proactive Service Experience Workflows</a>	
Use funções dedicadas que permitem que os agentes de suporte técnico vejam ambos ITSM e CSM e.	<a href="#">Componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente</a>	

Para obter informações sobre os componentes arquitetônicos do Proactive Service Experience Workflows aplicação, consulte [Arquitetura Proactive Service Experience Workflows](#).

## Arquitetura Proactive Service Experience Workflows

Há vários componentes que compõem a arquitetura do Proactive Service Experience Workflows aplicação.

Os principais componentes são os seguintes:

- Fluxos e subfluxos
- Fases de escalação
- Tabelas de decisão
- Mensagens
- Regra de negócio
- Scripts de cliente
- Propriedades do sistema
- Funções
- Grupos de atribuição
- Espaço de operações de serviços

### Tabelas de decisão

Com base na condição definida, Workflow Studio Funciona com a tabela de decisão Política de escalação de incidentes [sys\_hub\_flow] para determinar qual subfluxo gerar em determinados pontos de escalação.

### Mensagens

Cada subfluxo em Proactive Service Experience Workflows está associado a um arquivo de mensagem que fornece instruções para os agentes usarem para solucionar problemas, escalar e resolver incidentes iniciados na rede. Para obter mais informações sobre como personalizar as instruções padrão para seus processos internos de solução de problemas, consulte [Personalizar arquivos de mensagem](#).

### Funções

. sn\_ind\_tsm\_core.noc\_agent a função está disponível com Proactive Service Experience Workflows aplicação. Quando adicionada, esta função garante que o agente de suporte técnico possa ver as informações relevantes entre ITSM e CSM aplicações. Esta função inclui o seguinte:

- itil
- wm\_initiator
- wm\_read
- sn\_customerservice.case\_viewer
- sn\_customerservice.customer\_data\_viewer

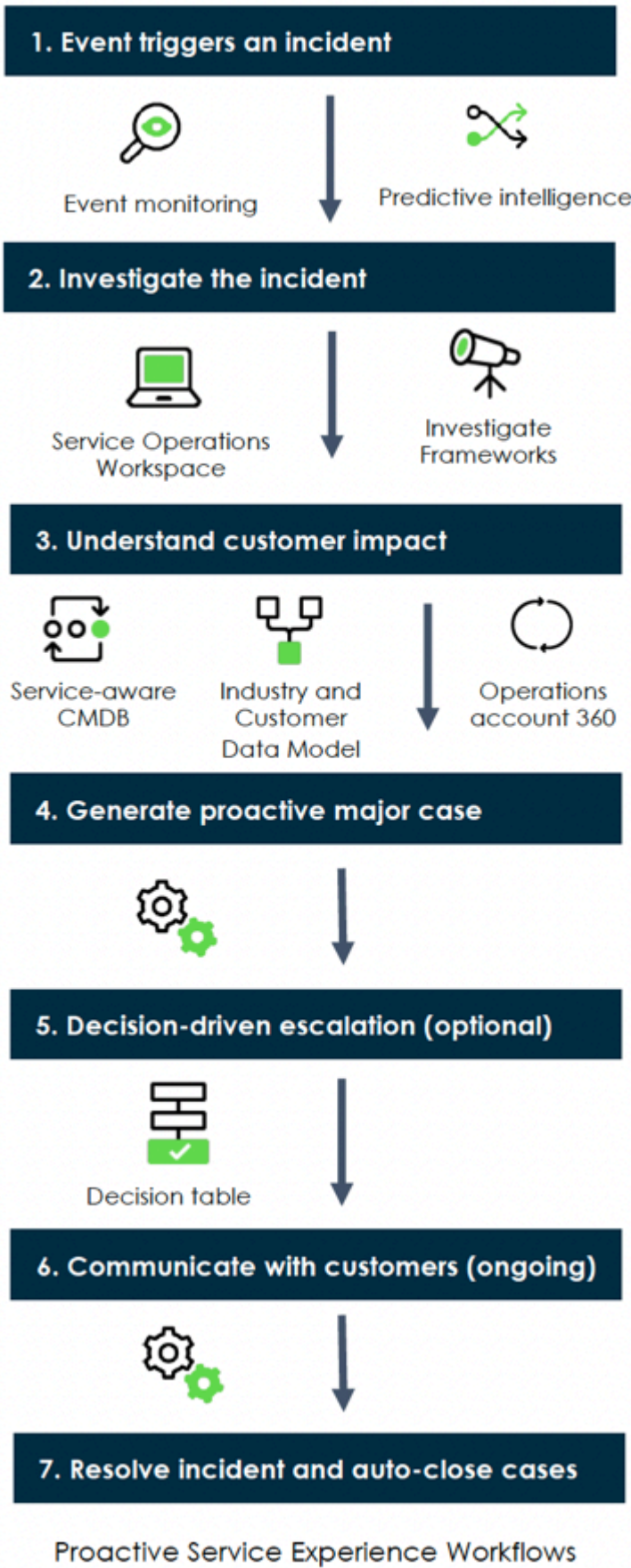
Vários grupos de atribuição estão incluídos com esta função e outros grupos também podem ter a função de administrador. . sn\_ind\_tsm\_sdwan.ticket\_integrator A função pode

ser usada para tíquetes de problemas criados a partir dos casos de uso da API TMF 621 Open.

## **Proactive Service Experience Workflows processo**

O diagrama a seguir mostra as etapas envolvidas em Proactive Service Experience Workflows processo:

Tradução automática



Tradução automática

## Proactive Service Experience Workflows e. Gestão de incidentes em Espaço de operações de serviços

Você pode usar Espaço de operações de serviços aplicação para obter uma visão geral de como um agente de rede pode priorizar tarefas e resolver incidentes.

### Exibindo o. Espaço de operações de serviços

Em **Espaços de trabalho**, selecione **Espaço de operações de serviços** e selecione **Página inicial** ícone. Na página principal, um agente de rede pode analisar incidentes e exibir casos e tarefas futuras. Para exibir:

- **Listas**: Selecione **Listas** no Espaço de operações de serviços. Na guia Listas, um agente de rede pode analisar as listas individuais de incidentes e tarefas e, em seguida, executar a ação apropriada.

O exemplo a seguir mostra a guia Lista.

#### Guia Lista

Number	Short description	Caller	Priority	State	Service	Assignment group
INC0010001	Software Failure for vManage_10001.	Abel Tuter	2 - High	Resolved	SD WAN Enterprise Solutions	L2 Network Engineering
INC0009009	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0009005	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	(empty)
INC0009004	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009003	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009002	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009001	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	(empty)	(empty)
INC0008112	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008111	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008001	ATF:TEST2	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0007002	Need access to the common drive.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0007001	Employee payroll application server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	Opspace
INC0005505	Software Failure for vManage_10001	Event Management	1 - Critical	Closed	SD WAN Enterprise Solutions	L3 Network Engineering

- **Registros**: Abra qualquer registro de tarefa para navegar até a exibição de registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

#### Exibição do registro

**Software failure for Vmanage\_10001.**

Company: ACME South Ame... | Priority: 5 - Planning | State: New | Stage: Triage | Needs attention: true | Configuration item: vManage\_10001 | Opened: 2022-09-12 09:17:...

**Summary**  
Software failure for Vmanage\_10001.

**Impact** 3 - Low

Affected CIs: 1	Impacted Services/CIs: 0	Affected Accounts: 0
Cases: 0		

**Compose**  
Type your Comments here

**Activity**  
System  
Work notes • 2022-09-12 09:18:23  
Check the following information on the incident:  
- The Alarm details  
- Affected Configuration Items  
- Execute Refresh Impacted Services  
- Identify Impacted Customers

**Record Information**  
Last updated by system: 2022-09-12 09:18:23  
**Origin**  
Caller: Abel Tuter (Product Management, Brasilia - 09:18 am America/Los Angeles)  
Channel: Alert  
**Assigned to**  
This incident has not been assigned yet  
Assign incident

Tradução automática

## Exemplo

. Proactive Service Experience Workflows a aplicação é acionada automaticamente quando um incidente é criado no sistema por um fluxo de alerta. Um suporte técnico pode criar manualmente este alerta no Espaço de operações de serviços. Também pode ser gerado a partir de um sistema de gestão de falhas externo usando a integração do TMF 621.

O exemplo a seguir demonstra como Proactive Service Experience Workflows é usado para resolver um incidente externo iniciado pela rede. Neste exemplo,

1. Um sistema de gestão de falhas externo que usa a integração do TMF 621 envia um alerta que aciona a criação de um registro de incidente com os seguintes valores:
  - Descrição resumida e Descrição: Falha ao reiniciar o Vmanage\_10001 após a implementação de uma mudança.
  - Item de configuração: Vmanage\_10001 (classe de IC SD-WAN)
  - SD-WAN
  - Subcategoria: Falha de protocolo
  - Clientes afetados: 5
2. Um engenheiro de suporte técnico abre o registro do incidente dentro do Espaço de operações de serviços e vê a lista de serviços e contas afetados em **Visão geral** seção.
3. O engenheiro de suporte técnico faz a triagem dos problemas analisando as mudanças mais recentes na Assistência do agente que acionou a indisponibilidade.
4. Em seguida, o engenheiro de suporte técnico reinicia o controlador SD-WAN e seleciona **Gerar casos proativos** Na seção Casos. Um caso principal e cinco casos secundários são gerados e as notificações são enviadas aos contatos primários das contas afetadas.
5. Como um caso grave foi criado, o engenheiro de suporte técnico notifica o gerente de problemas graves sobre uma indisponibilidade potencialmente grave. O gerente de problemas graves gerencia o registro de caso principal e a comunicação com as equipes técnicas e os clientes afetados.
6. O engenheiro de suporte técnico (TSE) percebe que o dispositivo não pode ser reiniciado e pode ter falhado completamente. O TSE muda o campo subcategoria para Falha do dispositivo e seleciona **Escalar IU** e insere uma anotação de trabalho
7. A equipe de Suporte L2 de nível seguinte recebe o incidente e atualiza o status do registro.
8. O engenheiro de suporte técnico L2 tenta solucionar os problemas no controlador SD-WAN e reinicia o item de configuração com sucesso. Quatro das cinco contas afetadas relatam que o problema foi resolvido, mas a quinta conta ainda está enfrentando alguns problemas.
9. Para diagnosticar outros problemas com a quinta conta, o engenheiro de suporte técnico L2 executa as seguintes etapas:
  - Marca a caixa de seleção ao lado do registro do caso na página Visão geral.
  - Seleciona **IU do Notify** ação para enviar uma mensagem por meio de comentários adicionais para a pessoa de contato no registro do caso.
10. A pessoa de contato recebe o comentário adicional e executa algumas etapas extras. Quando o serviço é restaurado, o contato atualiza o status no CSM portal.

11. Vendo os comentários adicionais no registro do incidente, o engenheiro de suporte técnico L2 muda o campo Estado para **Resolvido**.

As informações de resolução são copiadas para cada registro de caso, enquanto o Gerenciador de problemas graves resolve o registro de caso principal e todos os casos associados.

## Configuração da Proactive Service Experience Workflows

Você pode configurar Proactive Service Experience Workflows para que você possa adicionar usuários a grupos de atribuição. Você também pode criar instruções personalizadas para que os engenheiros os orientem na resolução de problemas iniciados pela rede por meio de fluxos de trabalho fornecidos automaticamente.

### Instalar Proactive Service Experience Workflows

Se você for um usuário com a função de administrador do sistema, poderá instalar o Proactive Service Experience Workflows aplicação.

#### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação](#).

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: Os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
  - Customer Service Management
  - Atendimento ao cliente com Gestão de serviços
  - Espaço de operações de serviços

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação principal Telecom é instalada com Proactive Service Experience Workflows:

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
2. Encontre Proactive Service Experience Workflows aplicação (sn\_ind\_tsm\_sdwan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Todos os plug-ins e aplicações dependentes que estão incluídos ou devem ser instalados são listados na caixa de diálogo.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

(Optional) 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.

### **i** **Importante:**

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

## 5. Selecione **Instalar**.

## Adicionar usuários a. Proactive Service Experience Workflows grupos de atribuição

Adicionar usuários a. Proactive Service Experience Workflows grupos de atribuição para que eles tenham a função necessária e possam ser atribuídos para resolver problemas iniciados pela rede no nível de escalação apropriado.

### **Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

### **Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Administração de Usuários > Grupos**.
2. Selecione o nome do grupo.  
Os quatro grupos de atribuição são os seguintes:
  - Coordenadores de rede
  - L1 Network Engineering
  - Engenharia de rede L2
  - Engenharia de rede L3
3. Na lista relacionada “Membros do grupo”, selecione **Editar**.
4. Selecione um ou mais nomes na lista Coleção.
5. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

## Como usar o Proactive Service Experience Workflows

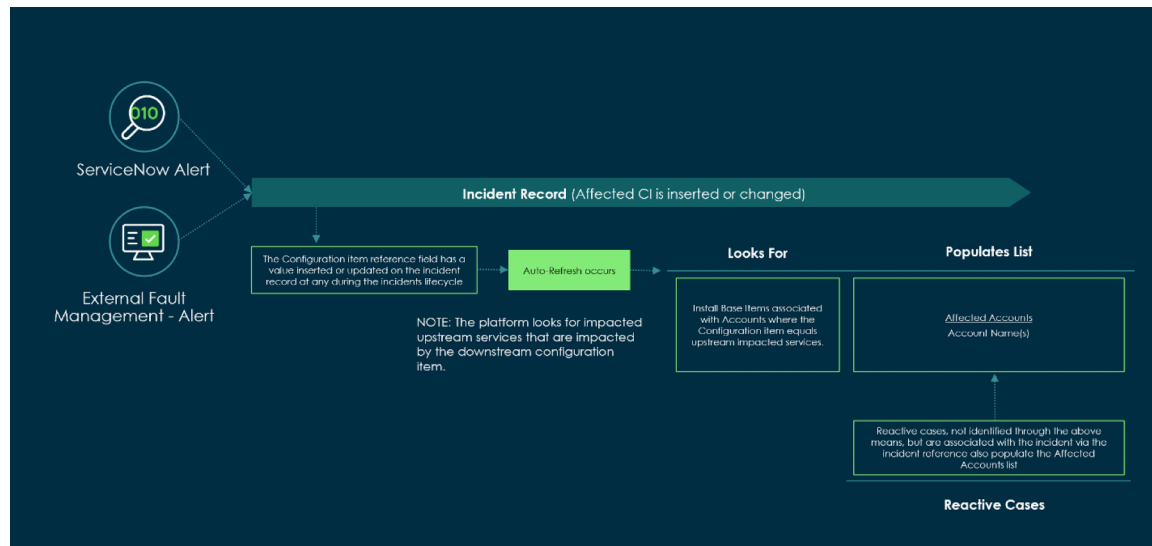
Usando ServiceNow<sup>®</sup> Proactive Service Experience Workflows, você pode ajudar a resolver incidentes iniciados na rede e notificar proativamente os clientes afetados. Esta aplicação aprimora o. Gestão de incidentes Aplicação para problemas comuns de serviço SD-WAN que são detectados por sistemas de gestão de rede.

## Sobre como identificar contas afetadas com Proactive Service Experience Workflows em Gestão de incidentes

Um registro de incidente é criado quando um sistema de gestão de eventos gera um alerta e as contas afetadas podem ser exibidas no Espaço de operações de serviços.

Quando o engenheiro de suporte técnico faz login no Espaço de operações de serviços, O item de configuração afetado, os serviços e os clientes são listados na seção Visão geral. Esses detalhes são atualizados automaticamente quando o Item de configuração no registro de incidente é atualizado. Quando o Item de configuração é atualizado, o **Atualizar serviços afetados** o script é acionado automaticamente e recupera serviços que estão passando por uma indisponibilidade ou degradação. Os serviços afetados associados às contas são identificados e atualizados. Se for um CSM O agente associa um caso ao registro de incidente, a lista de contas afetadas também é atualizada. Quando a lista de contas afetadas é atualizada, o impacto do cliente fica visível para as equipes de suporte que trabalham no registro do incidente.

O diagrama a seguir mostra as etapas envolvidas na criação de um registro de incidente.



Tradução automática

**Nota:**

O fluxo de trabalho da Gestão de mudanças segue o mesmo processo. Quando um item de configuração é atualizado em um registro de solicitação de mudança, o **Atualizar serviços afetados** o script é acionado e as contas afetadas são recuperadas. Como o campo do item de configuração está definido como somente leitura, você deve garantir que esse campo seja preenchido antes que o script seja acionado. Consulte [Crie um caso a partir de uma solicitação de mudança](#) para obter mais detalhes.

**Como criar um incidente no Proactive Service Experience Workflows**

Crie um registro de incidente em Proactive Service Experience Workflows documentar um problema que seu cliente está enfrentando.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER, admin

**Procedimento**

1. Navegar até **Espaços > Espaço de operações de serviços > incidentes > Tudo.**
2. Na exibição da lista de incidentes, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

**Formulário de incidente**

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do incidente.

Campo	Descrição
Descrição	Explicação detalhada do incidente.
Número	Número de incidente exclusivo gerado pelo sistema.
Empresa	Conta do cliente que enfrentou um problema de rede.
Solicitante	Usuário que entrou em contato com você sobre um problema.
Local	Localização do solicitante.
Canal	Método de comunicação usado para criar o incidente. As opções disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bate-papo</li> <li>○ E-mail</li> <li>○ Telefone</li> <li>○ Monitoramento</li> <li>○ Autoatendimento</li> <li>○ Virtual agent</li> <li>○ Entrar</li> </ul>
Estado	Estado do incidente por meio de várias fases de resolução.
Impacto	Medida do efeito de um incidente ou problema.
Urgência	Medida de quanto tempo a resolução pode ser adiada até que um incidente ou problema tenha um impacto significativo nos negócios.
Prioridade	Com base no impacto, na urgência e na rapidez com que a resolução pode ser concluída.
Serviço	Serviço de negócios afetado.
Oferta de serviço	Oferta de serviço que consiste em um ou mais compromissos de serviço que definem exclusivamente o nível de serviço para as opções de disponibilidade, escopo, preço e pacote.
Item de configuração	Item de configuração afetado.
Grupo de atribuição	Grupo que trabalha no incidente.
Atribuição a	Usuário que trabalhará nesse incidente. Se o <b>Grupo de atribuição</b> mudar, o campo <b>Atribuído a</b> será limpo.
Comentários adicionais	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem exibir os incidentes podem ver os comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o incidente ou as etapas que foram executadas para resolvê-lo, se aplicável.
Categoria e subcategoria	Tipo de problema. Após selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.

#### 4. Selecione **Save** (Salvar).

### Resultado

O incidente é criado.

## Criar casos a partir de um registro de incidente em Proactive Service Experience Workflows

Crie casos a partir de registros para que você possa identificar e resolver problemas de rede de seus clientes empresariais.

### Antes de Iniciar

Esta tarefa pressupõe que um fluxo de trabalho já foi acionado e um grupo de atribuição foi atribuído.

Função necessária: `sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER`

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após um fluxo de trabalho em Proactive Service Experience Workflows gatilhos, você pode identificar os clientes e sistemas afetados pelo problema de rede. Você pode criar automaticamente os casos individuais para os clientes afetados ou criar um caso principal e casos secundários para um número maior de clientes afetados.

### Procedimento

1. Navegue até *Espaço de operações de serviços* e selecione **Lista > incidentes > Aberto**.
2. Selecione um incidente na lista.
3. **Opcional:** Em um incidente existente, atribua o incidente.
4. Selecione os itens de configuração (ICs) afetados selecionando **ICs afetados** cartão.
5. Selecione os serviços afetados **ICs/serviços afetados** e selecionando **Atualizar serviços afetados**.
6. Selecione as contas afetadas **Contas afetadas** e selecionando **Identificar contas afetadas**.
  - . ServiceNow® a instância inicia uma ação para atualizar os serviços afetados e localizar as contas afetadas.
7. Selecione os nomes dos clientes afetados selecionando **Contas afetadas** E verificando a coluna Nome. Normalmente, o coordenador de rede cria casos para que os clientes afetados sejam notificados proativamente sobre os problemas iniciados pela rede.
8. Gere casos proativos para os clientes afetados selecionando o cartão Casos e selecionando **Gerar casos proativos**.
  - Se o número de contas afetadas for menor que o limite, esta ação criará um caso para cada conta afetada. Caso contrário, esta ação criará primeiro um caso principal e, em seguida, criará casos secundários (um caso para cada conta afetada).
  - Se você quiser mudar o limite, entre em contato com o administrador para mudar o valor do `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` propriedade do sistema.
  - Em **Casos**, o caso principal é indicado por **[vazio]** Nas colunas Conta e Contato. Os casos em que essas informações são preenchidas são casos secundários desse caso principal.
9. Crie um caso ad-hoc selecionando um caso na lista e selecionando **Novo**.
10. Notifique um cliente selecionando um caso e selecionando **Notificar os clientes**.
11. Na janela pop-up Notify Customers, insira uma anotação descritiva e selecione **Notificar**.

Uma anotação é inserida automaticamente no **Atividade** campo do registro de incidente e também no registro de casos selecionado. Se o cliente atualizar o caso com qualquer mensagem, ele também será sincronizado automaticamente com o registro de incidente.

**i Nota:**

Por padrão, a funcionalidade Notify Customers não está ativa. Como administrador, você deve definir o valor da propriedade `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` Para VERDADEIRO. Desativar o BR (regra de negócio) `Update case worknote for comments change` para habilitar esta funcionalidade.

**12.** Se você quiser atualizar a causa provável do incidente, selecione **Causa** e salve sua mensagem.

**13.** Resolva um incidente selecionando **Resolver** no registro do incidente.

Na janela pop-up Resolver, insira o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Resolver**.

**i Nota:**

Somente casos menores são encerrados automaticamente. Para casos principais, você deve fechar manualmente todos os casos relacionados.

**Resultado**

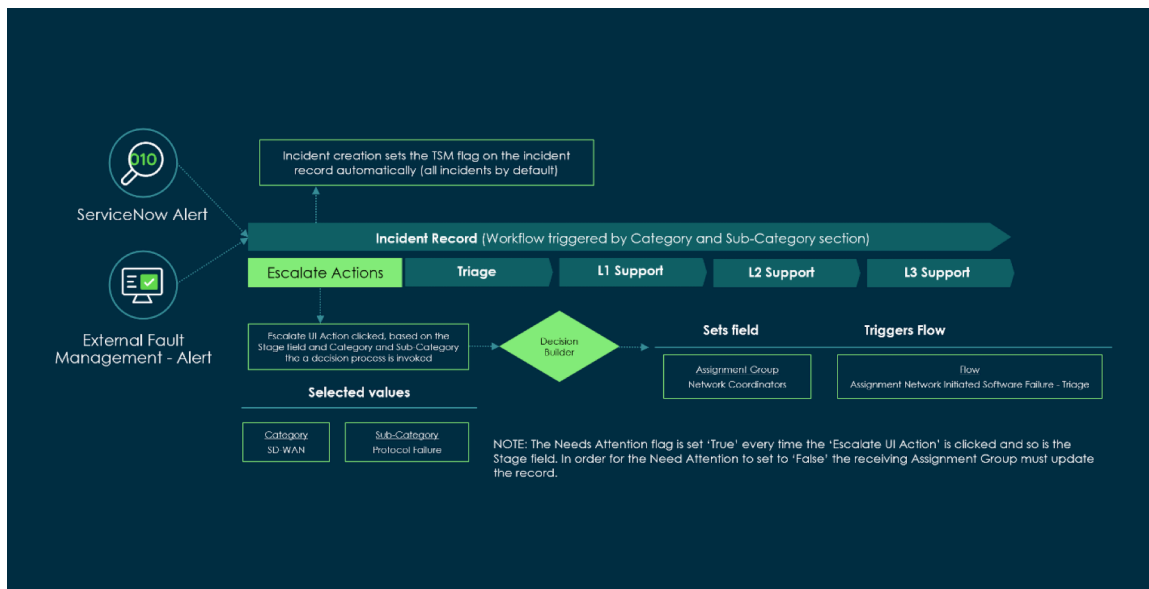
Quando o incidente é resolvido, ele aciona o fechamento automático de casos relacionados.

- Se não houver nenhum caso principal, todos os casos individuais relacionados serão resolvidos e atualizados com as anotações de trabalho. Os seguintes valores de campo do registro de incidente primário também são preenchidos nos casos relacionados:
  - Anotações de Resolução
  - Código de Resolução
  - Causa provável
- Se houver um caso grave, os casos relacionados não serão resolvidos automaticamente e uma mensagem será adicionada às anotações de trabalho do registro de incidente: "Há um caso grave associado a este incidente". Os seguintes valores de campo do registro de incidente primário serão preenchidos em todos os casos graves e secundários relacionados:
  - Anotações de Resolução
  - Código de Resolução
  - Causa provável

**Sobre incidentes de escalação**

Uma escalação pode ser acionada quando um incidente é criado com a categoria e subcategoria apropriadas e **Escalar IU** a opção é acionada em Espaço de operações de serviços.

O diagrama a seguir fornece uma representação visual do fluxo de escalação.



Os seguintes valores de categoria e subcategoria estão disponíveis com o sistema de base:

- SD-WAN
- Subcategoria:
  - Falha do link
  - Falha do dispositivo
  - Falha do protocolo
  - Falha no link de Soft-WAN
  - Falha de software

Os seguintes valores estão disponíveis para o campo Fase na tabela Incidente:

- Triagem
- Investigação L1
- Investigação L2
- Investigação L3

Com base nas condições definidas, como fase, categoria e subcategoria atuais, a tabela de decisão da Política de escalção de incidentes determina os resultados e a próxima fase de escalção, se apropriado.

Incident Escalation Policy

Created: 2020-09-25 12:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	<input type="checkbox"/>

[Add condition column](#)

[Add an input](#)

Decision table

Conditions		Results			
	Category <small>incident   incident   category</small>	Subcategory <small>incident   incident   subcategory</small>	Stage <small>incident   incident   sn_ind_tsm_core_stage</small>	Assignment Group <small>Group [sys_user_group]</small>	Flow <small>Flow [sys_hub_flow]</small>
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

A tabela de decisão é fornecida com Proactive Service Experience Workflows aplicação. Você pode modificar as condições que foram definidas e os resultados para atender aos seus requisitos. Para obter mais detalhes sobre como atualizar tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#) .

Quando um incidente é escalado, o status do campo Precisa de atenção é atualizado para **Verdadeiro** . O status pode ser alterado para **Falso** Pelo proprietário do campo Grupo de atribuição.

**i Nota:**

Como administrador do sistema, você pode configurar o. **Definir Requer atenção como Falso** regra de negócio.

### Escale um incidente em Proactive Service Experience Workflows

Escale um incidente para continuar a investigação e o diagnóstico desse incidente. Escalando um incidente, você pode solicitar ajuda de um recurso mais experiente para que o problema seja resolvido mais rapidamente.

#### Antes de Iniciar

Esta tarefa pressupõe que você esteja trabalhando em um incidente e deve escalá-lo para o próximo grupo de escalação.

**i Nota:**

Certifique-se de que o administrador atribuiu esta função aos grupos de escalação. Para obter informações sobre como os administradores atribuem funções, consulte [Atribua uma função a um grupo](#) .

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_core.noc\_agent

#### Procedimento

1. Em *Espaço de operações de serviços*, navegue até **Lista > incidentes > Aberto** e selecione um incidente.
2. No formulário de registro de incidente, na lista suspensa no canto superior direito, selecione **Escalar** .
3. Na janela pop-up Capturar anotações para escalação, insira uma anotação descritiva e selecione **Escalar** . Esta ação aciona o subfluxo para o próximo nível do grupo de escalação e o Grupo de atribuição muda automaticamente para o próximo grupo de escalação.

## Resultado

- O estado da tarefa de incidente do engenheiro anterior é definido como Encerrado concluído e a anotação de trabalho é registrada em log.
- Uma tarefa de incidente é criada para o usuário recém-atribuído com o estado definido como Trabalho em andamento.
- Uma anotação de trabalho no fluxo de atividades fornece instruções para o engenheiro neste nível de escalação.
- A Fase do incidente é atualizada com o próximo nível de escalação.
- O Grupo de atribuição é atualizado de acordo com o nível de escalação.

## Revisando contas de cliente ou parceiro em Proactive Service Experience Workflows

Saiba como suas equipes de suporte técnico (por exemplo, Operações em nuvem, servidor ou equipes de operações de rede) podem usar a exibição Conta de operações 360 no Proactive Service Experience Workflows aplicação para obter informações sobre as contas do seu cliente ou parceiro.

Como um agente de suporte técnico, você pode coletar informações relacionadas a tarefas, escalações, principais dados do cliente e métricas associadas às contas do seu cliente ou parceiro no Espaço de operações de serviços. Com esses dados, você pode rastrear os seguintes tipos de informações:

- Quem é o cliente ou parceiro e quais produtos, serviços, ativos e itens de configuração foram vendidos para ele.
- Quem são os principais contatos do provedor de tecnologia e do cliente ou parceiro.
- Qual é a pontuação de CSAT para o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro.
- Como o provedor de tecnologia e o cliente ou parceiro estão rastreando a partir de uma perspectiva de ANS para o mês.
- Que incidentes graves, casos e escalações estão afetando as contas.
- Quantas tarefas estão sendo encerradas, por tipo e quantas estão sendo abertas em uma base contínua de 12 semanas.
- Artigos de conhecimento específicos e itens do catálogo desenvolvidos para a conta. Com essas informações, seus agentes podem obter informações sobre o que o cliente ou parceiro deseja e quais ações precisam ser tomadas.

Os dados visualizados na exibição da Conta de operações 360 no Espaço de operações de serviços é derivado de registros de tarefa em que o valor da empresa é igual à conta selecionada quando esta exibição é iniciada. Artigos de conhecimento e Itens do catálogo são exceções a este AS.

Além disso, a Exibição da conta de operações 360 funciona somente para registros da empresa com o valor da classe igual a Conta. Os registros da empresa com o valor de classe da empresa mostram a exibição do espaço padrão tradicional do Espaço de operações de serviços.

Para saber mais sobre como obter as informações da conta, consulte [Revise uma conta usando a exibição 360 em Proactive Service Experience Workflows](#).

## Revise uma conta usando a exibição 360 em Proactive Service Experience Workflows

Revise a conta de um cliente ou parceiro usando a exibição Conta de operações 360 fornecida pelo Proactive Service Experience Workflows aplicação dentro de Espaço de operações de serviços. Você pode rastrear seus dados e tarefas relacionadas a clientes ou parceiros e, em seguida, tomar medidas para melhorar a prestação de serviço.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_core\_noc\_agent

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço de operações de serviços**.
2. No Espaço de operações de serviços **Listas** clique em **Contas > Tudo**.
3. Na lista Contas, selecione uma conta de cliente.

#### **i** Nota:

Você também pode acessar essa exibição clicando em uma conta de nome de empresa (conta) nas várias listas de incidentes ou no formulário de incidentes em Espaço de operações de serviços.

4. Na página Informações da conta, na seção Resumo do cliente, revise os detalhes gerais do cliente da conta selecionada, como Status ativo do cliente, Nível de classificação e Número de funcionários.

Se esta conta tiver escalações, você poderá exibi-la clicando em **Exibir escalações**. Na seção Visão geral, exiba as informações sobre as informações da conta.

### Página de informações da conta - Guia Visão geral da conta

Campo	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Membros da equipe deste cliente. Clique em <b>Exibir tudo</b> para ver a lista de todos os membros da equipe.
Contatos principais do cliente	Contatos importantes deste cliente. Clique em <b>Exibir tudo</b> para ver a lista de todos os principais contatos do cliente.
Cartões de pontuação única	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contratos</li> <li>○ Direitos</li> <li>○ Índice de satisfação do cliente</li> </ul> <p><b>i</b> <b>Nota:</b> Os resultados são das avaliações vinculadas à Pesquisa de satisfação do cliente pronta para uso fornecida pelo plug-in Core CSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Casos de escalção</li> <li>○ Produtos Vendidos</li> <li>○ Base de instalação</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ativos</li> <li>○ Itens de configuração</li> </ul>
Trabalho de assistência técnica em andamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tarefas encerradas</li> <li>○ Novas tarefas semanais vs. Tarefas fechadas</li> <li>○ Realização de ANS de tarefa do mês atual</li> </ul>
Mudanças	Solicitações de mudança geradas por sua conta
Problemas	Problemas relacionados à conta
incidentes	Incidentes relacionados à conta
ANS de incidentes	ANS de incidentes relacionados à conta
Indisponibilidades	Indisponibilidades relacionadas à conta
Solicitações	Solicitações relacionadas à conta
Casos	Casos relacionados à conta
Painel lateral contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anexos</li> <li>○ Modelos</li> <li>○ Assistente de Conta</li> </ul> <p><b>i Nota:</b></p> <p>Você também pode pesquisar Incidentes graves, Casos graves, Conhecimento, Artigos ou Itens do catálogo.</p>

**5.** Na página Análise, use os painéis para revisar os dados operacionais e monitorar o desempenho do processo atual.

- Snapshot de análise
- KPIs principais
- Nível de serviço
- Serviço proativo

Para obter mais informações, consulte [Painéis de análise da conta 360](#).

**6.** Na página Registros relacionados, as listas padrão fornecidas são:

- Usuários
- Contatos
- Endereços da conta
- Modelos de produtos
- Itens do catálogo do fornecedor

## Painéis de análise da conta 360

Os painéis de análise fornecidos pela exibição Conta de operações 360 exibem gráficos e dados resumidos sobre métricas como casos proativos, escalações de conta, SLAs, canais usados, KPIs principais, e muito mais.

Para exibir os painéis de Análise, navegue até **Espaços > Espaço de operações de serviços > Listas > Contas > Tudo**. Abra uma conta de cliente na lista e selecione **Análise** guia.

A guia Análise contém as guias adicionais para cada painel.

- Snapshot de análise
- KPIs principais
- Nível de serviço
- Serviço proativo

## Funções e usuário finais

### Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de atendimento ao cliente: Exiba métricas de caso, como casos proativos, escalações de conta, ANS, canais usados, KPIs principais para entender o desempenho atual do atendimento ao cliente em sua organização.	sn_ind_tsm_core_noc_agent
Administrador de conteúdo: Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: Pode exibir o painel.	pa_viewer

### Detalhamento de análise

Os painéis de Análise usam o detalhamento de seleção de conta. Selecione uma conta para exibir exclusivamente seus dados.

### Painel de snapshot de análise

O painel Snapshot de análise oferece uma visão geral abrangente das principais métricas de desempenho e indicadores relacionados ao serviço, apresentando dados essenciais rapidamente.

### Indicadores de snapshot de análise

#### Indicador de snapshot de análise da conta do cliente 360

Indicador	Descrição
Cumprimento geral do ANS	Percentual total de SLAs atendidos do número total de SLAs.
Total de casos proativos criados	Total de casos proativos iniciados por mudanças e incidentes.

## Indicador de snapshot de análise da conta do cliente 360

Indicador	Descrição
Número de escalações de conta em aberto	Número total de problemas relacionados à conta que foram escalados e não resolvidos no momento.
Duração da indisponibilidade — Distribuição por tipo	Duração total das indisponibilidades, categorizadas por seus tipos. Essa visualização ajuda a entender quais tipos de indisponibilidades são mais frequentes ou têm durações mais longas, permitindo melhorias direcionadas e alocação de recursos.
Percentual de casos criados proativamente	Percentual de casos de atendimento ao cliente ou suporte que foram iniciados proativamente pela própria organização, em vez de em resposta a dúvidas ou reclamações do cliente.
IC x Casos	Comparação de itens de configuração (IC) envolvidos em casos de serviço versus o número total de casos relatados. Os itens de configuração podem incluir qualquer componente essencial para a entrega de serviços DE TI, como software, hardware e infraestrutura de rede.
Canal preferencial usado para comunicação	Identificação do método de comunicação mais comumente usado pelos clientes em um determinado sistema ou serviço. Por exemplo, Incidentes.

## Painel de KPIs principais

O painel de KPIs principais fornece informações acionáveis, permitindo que os usuários rastreiem e aprimorem a eficiência e a qualidade de seus serviços.

## Principais indicadores de KPIs

### Indicadores de kpis principais da conta do cliente 360

Indicador	Descrição
Percentual de taxa de primeiro contato	Percentual de consultas ou problemas do cliente que são resolvidos durante a primeira interação com uma equipe de serviço ou suporte.
Percentual de taxa de reabertura de incidente	Percentual de incidentes que foram marcados inicialmente como resolvidos, mas posteriormente exigiram reabertura devido a problemas não resolvidos ou ao surgimento de problemas relacionados.
Caso encerrado com ANS violados	Número de casos que foram encerrados, mas não conseguiram atender aos acordos de nível de serviço (ANS) predefinidos.
Número médio de reatribuições de incidentes resolvidos	Número médio de vezes que um incidente é reatribuído a diferentes membros da equipe ou equipes antes de ser finalmente resolvido.

## Indicadores de kpis principais da conta do cliente 360

Indicador	Descrição
Idade média de caso ativo	Duração média em que os casos permanecem abertos ou ativos antes de serem resolvidos ou encerrados.
Tempo médio de resolução de caso	Tempo médio necessário para resolver totalmente um caso desde o momento em que ele é aberto até que seja oficialmente encerrado.
Tempo médio de conclusão	Duração média necessária para atender completamente uma solicitação desde o momento em que ela é iniciada até que ela seja totalmente concluída ou encerrada.
Número de incidentes em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Número de incidentes marcados como Novo, Em andamento ou Em espera que não receberam atualizações ou modificações nos últimos cinco dias.
Número de casos em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Número de casos ativos marcados como Novo, Aberto ou Aguardando Informações que não foram atualizados ou modificados nos últimos cinco dias.
Número de tarefas do catálogo não atualizadas nos últimos cinco dias	Número de tarefas do catálogo em estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que não foram atualizadas há mais de cinco dias.
Casos	Número de casos em um estado Novo, Aberto ou Aguardando Informações que não foram atualizados por mais de sete dias desde sua criação.
incidentes	Número de incidentes em um estado Novo, Em andamento ou Em espera que não foram atualizados por mais de sete dias desde sua criação.
Itens da solicitação	Número de itens solicitados em um estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que não foram atualizados há mais de sete dias desde sua criação.
Aprovações	Número de aprovações em um estado Solicitado ou Mais informações necessárias que permaneceram inalteradas por mais de sete dias desde sua criação.
Tarefas de catálogo	Número de tarefas do catálogo em estado Aberto, Pendente ou Trabalho em andamento que foram criadas há mais de sete dias e não foram atualizadas desde então.

Tradução automática

## Painel de nível de serviço

Este painel exibe métricas que fornecem aos usuários um resumo da eficácia com a qual os serviços gerenciados aderem aos acordos de nível de serviço (ANS).

## Indicadores de nível de serviço

### Indicadores de nível de serviço da conta do cliente 360

indicador	Descrição
Percentual geral de realização de ANS	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviços.
Percentual de ANS de incidente	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviços.
Percentual de realização de ANS de caso	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a casos que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviços.
Percentual de realização de ANS de solicitação	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que foram atendidos com sucesso por um provedor de serviços.
ANS geral violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que não foram atendidos por um provedor de serviços. Ele avalia as instâncias em que as linhas de tempo acordadas descritas nos SLAs foram violadas.
ANS de incidente violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que não foram atendidos por um provedor de serviços.
ANS de caso violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a casos que não foram atendidos por um provedor de serviços.
ANS de solicitação violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que não foram atendidos por um provedor de serviços.
Percentual geral de realização de ANS da minha equipe	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de incidente da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de caso da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (SLAs) relacionados ao caso atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de solicitação da minha equipe atingido	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação atendidos com sucesso por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.

Tradução automática

## Indicadores de nível de serviço da conta do cliente 360

indicador	Descrição
ANS geral da minha equipe violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de incidente de minha equipe violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a incidentes que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de caso da minha equipe violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados a casos que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
ANS de solicitação da minha equipe violado	Percentual de acordos de nível de serviço (ANS) relacionados à solicitação que não foram atendidos por uma equipe específica. Os dados são filtrados com base nos grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.
Idade média de ANS	Período médio de start_time a end_time para todos os SLAs marcados como atingidos ou concluídos.
ANS em aberto	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) que estão em andamento ou no estado pausado.
ANS atrasados	Número de acordos de nível de serviço (ANS) em aberto com <b>Violou</b> campo ativado.
ANS expirando hoje	Número de acordos de nível de serviço (ANS) programados para atingir o prazo ou expiração no dia atual.
Idade média de ANS da minha equipe	Duração média entre start_time e end_time para todos os SLAs marcados como atingidos ou concluídos em uma equipe específica, filtrados pelos grupos de atribuição associados ao usuário conectado.
ANS abertos pela minha equipe	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) em andamento ou pausados, específicos de uma equipe e filtrados de acordo com os grupos de atribuição do usuário conectado.
ANS atrasados da minha equipe	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) marcados como violados em uma equipe específica, filtrados com base nos grupos de atribuição vinculados ao usuário conectado.
ANS da minha equipe expirando hoje	Número total de acordos de nível de serviço (ANS) em uma equipe específica programada para atingir o prazo ou expirar hoje, filtrado com base nos grupos de atribuição vinculados ao usuário conectado.

## Painel de serviço proativo

O painel de serviço proativo oferece uma visão geral detalhada da influência de incidentes, mudanças e registros importantes nas operações organizacionais e a extensão da transição para um modelo de entrega de serviço maduro.

## Indicadores de serviço proativo

### Indicadores de serviço proativo da conta do cliente 360

Indicador	Descrição
Casos proativos acionados pelo incidente	Número de casos em que o campo Proativo está definido como verdadeiro e o campo Incidente está preenchido.
Casos proativos acionados por mudança	Número de casos em que o campo proativo é definido como verdadeiro e o campo Causado pela mudança é preenchido.
Caso principal acionado por incidente	Número de casos em que o estado do caso principal é definido como Aceito e o campo Incidente é preenchido.
Duração total de indisponibilidades causadas por mudanças	Duração total de todas as indisponibilidades associadas a tarefas identificadas por um número de tarefa que começa com CHG.
Indisponibilidades não planejadas causadas por incidente	Número total de indisponibilidades classificadas como indisponibilidade com números de tarefa rotulados como tipo "Incidente".
Indisponibilidades planejadas causadas por mudança	Número total de indisponibilidades planejadas associadas a números de tarefas categorizadas como solicitação de mudança.
Número de ANS de registro de caso principal perdidos	Todos os SLAs violados associados a tarefas rotuladas como Caso e com um status Aceito no estado Caso Principal.
Número de problemas criados por caso	Todos os problemas relatados inicialmente com o tipo de tarefa rotulado como Caso.
Número de problemas criados pelo incidente	Todos os problemas relatados inicialmente com o tipo de tarefa rotulado como incidente.

Tradução automática

## Criação automática de casos e atualizações de incidentes

Os casos são criados a partir dos incidentes.

Um caso é designado como um caso principal com base no valor especificado em `major_case_affected_account_threshold` propriedade do sistema. Este valor pode ser modificado pelo administrador.

Para obter mais informações sobre como gerar casos proativos, consulte [Redirecionamento para o tipo de caso correto](#).

Dependendo do valor do limite, diferentes fluxos são acionados para criar um incidente grave ou vários casos individuais. O registro do caso é preenchido. Por exemplo, em cenários de caso secundário, as seguintes informações são preenchidas:

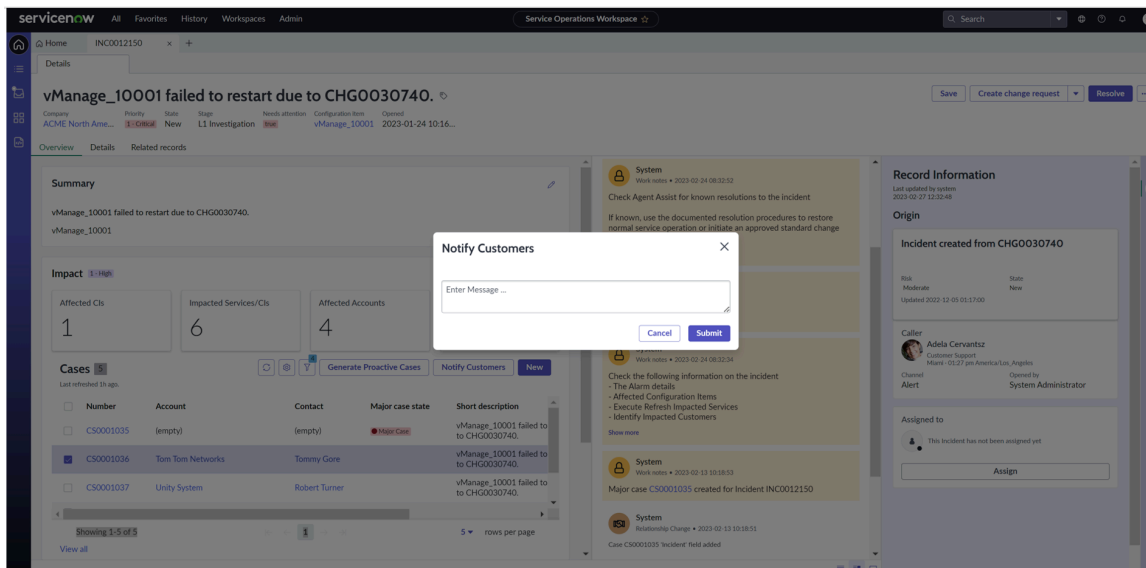
- Descrição resumida
- Descrição
- Proativo é verdadeiro
- Canal
- incidente
- Campo Conta

O administrador pode especificar os campos que devem ser passados para os registros de caso do registro de incidente primário para atender às necessidades de negócios.

## Notifique as informações do caso aos clientes

Em Espaço de operações de serviços, Você pode selecionar um ou mais casos na seção Casos e selecionar **Notificar os clientes**.

Insira sua mensagem de notificação e selecione **Enviar**. A mensagem é incluída na seção Comentários adicionais com o registro do caso e enviada ao cliente. Quando um cliente responde a esses comentários por e-mail ou por meio de CSM, esses comentários são copiados para o registro do incidente. O engenheiro de suporte técnico pode exibir a resposta ou qualquer outro feedback fornecido durante a revisão do caso.



**Nota:**

Para habilitar este recurso, siga estas etapas:

- No navegador de aplicações, digite `sys_properties.list`.
- PESQUISE no campo de texto `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` propriedade do sistema.
- Selecione a propriedade do sistema para abrir o registro.
- Insira **verdadeiro** No campo Valor e selecione **Atualização**.

Para evitar que comentários adicionais sejam copiados para todos os casos relacionados ao incidente, desative **Atualizar anotação de trabalho do caso para mudança de comentários** regra de negócio na tabela de incidentes.

**Definir limite de caso principal para casos gerados automaticamente**

Defina o valor limite para casos graves gerados a partir de incidentes nas propriedades do sistema.

**Antes de Iniciar**

- Função necessária: administrador
- Escopo da aplicação selecionado: Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativa

**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

Um valor de limite padrão foi predefinido para gerar casos graves a partir de incidentes. Este valor pode ser muito baixo ou sua organização pode não estar usando o recurso de gestão de casos principais de CSM. Nesses casos, você pode modificar o valor do limite nas propriedades do sistema após Proactive Service Experience Workflows foi habilitado.

**Procedimento**

1. No Navegador de aplicações, digite, `sys_properties.list`.
2. PESQUISE no campo de texto `major_case_affected_threshold` propriedade do sistema.
3. Clique na propriedade do sistema para abrir o registro.
4. Altere o número do limite no campo Valor.

**i Nota:**

Menor o valor inteiro, maior o número de casos necessários para acionar um caso principal. Se um número maior for especificado, o inverso será verdadeiro.

**5. Clique em Atualizar.****Redirecionamento para o tipo de caso correto**

Crie um caso proativo a partir de um incidente no Proactive Service Experience Workflows.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Espaços > Espaço de operações de serviços**.
2. No Espaço de operações de serviços, navegue até **Lista > incidentes > Tudo**.
3. Selecione o incidente na lista.
4. Em **Visão geral** expanda **Impacto** seção.
5. Selecione um **Casos** lado a lado.
6. Selecione **Gerar casos proativos** botão.
7. Selecione a definição de serviço apropriada na lista.


**i Nota:**

A definição do serviço de banda larga de fibra foi enviada como parte dos dados de demonstração.

Para obter mais informações sobre a definição de serviço, consulte [Service definitions](#) .

**8. Selecione Serviços Recomendados .**

. **Serviços Recomendados** mostra as definições de serviço vinculadas ao **ICs/serviços afetados** .

Para obter mais informações sobre como criar um produtor de registro, consulte [Record Producer](#) .

**9. Selecione Criar casos proativos .****Diagnosticar e resolver uma solicitação de mudança**

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique, resolva e feche uma solicitação de mudança para o problema relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER

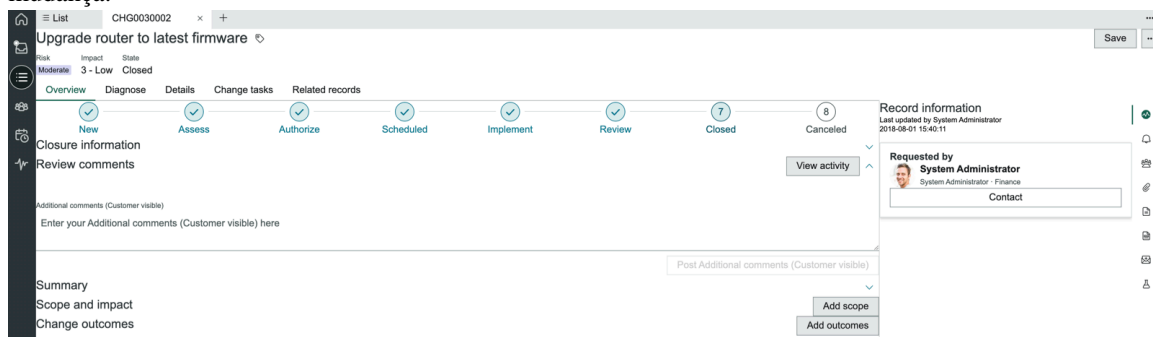
**Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa**

A solicitação de mudança progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um usuário do PSSEW revisando e verificando o problema. Em seguida, há a guia Diagnóstico, na qual os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente passa para o reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O usuário do PSSEW segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, a solicitação de

mudança será testada novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, a solicitação de mudança é resolvida e encerrada com base no feedback do cliente sobre a solução fornecida.

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço de operações de serviços*.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Mudanças** > **Atribuído a mim**.
4. Abra a solicitação de mudança que está no estado Novo ou Aberto.
5. Revise e verifique a solicitação de mudança.
  - a. Em **Visão geral** expanda **Resumo** e, em seguida, revise e verifique os detalhes gerais da solicitação de mudança.



- b. Expanda **Escopo e impacto** e revise os detalhes restantes da solicitação de mudança.

### Escopo e impacto




Atividade	Descrição
<b>ICs afetados</b>	Mostra os itens de configuração (ICs) afetados.
<b>Serviços/ICs afetados</b>	Mostra os serviços afetados.
<b>Ativos</b>	Mostra os ativos
<b>Contas afetadas</b>	Mostra as contas afetadas.
<b>Consumidores afetados</b>	Mostra os consumidores afetados
<b>Casos</b>	Mostra os casos

- c. Expandir **Atribuição** para exibir os detalhes.
    - d. Expandir **Programação** para exibir a programação.
    - e. Expandir **Avaliação de risco** para exibir os riscos.
    - f. Expandir **Tarefa de mudança** para exibir os detalhes.

A solicitação de mudança passa para a fase Diagnóstico.

6. Diagnostique a solicitação de mudança para identificar a causa raiz do problema.

A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade das guias do painel contextual Diagnóstico e Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#) .

- a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.
- b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.  
A lista suspensa mostra o item de configuração e os ICs afetados.  
Para configurar definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).
- c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível** .  
Para configurar o grupo de testes, consulte [Configurar um grupo de testes](#).
- d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.  
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.
- e. Selecione **Configurar**.
- f. Em Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o **Executar teste** botão.
- g. **Opcional:** No teste, selecione uma opção para **Executar teste** agora ou para **Teste de programação** para mais tarde.
- h. Selecione **Executar teste** .
- i. Na guia Diagnóstico **Resultados do teste** , selecione **Atualizar lista**  ícone.
- j. Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.  
  
Os testes com falha indicam que os problemas que causam a identificação da solicitação de mudança precisam de reparo.  
  
O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte [Uso da lista de apresentação](#) .
- k. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes**  ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.
- l. **Opcional:** Selecione **Teste novamente**  ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.
- m. Selecione **Continuar**.

7. Repare a solicitação de mudança criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.
  - Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
  - Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

Uma tarefa de Reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados à solicitação de mudança diagnosticada.

  - a. Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar.
  - b. No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir o caso.
  - c. Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.
  - d. Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.
  - e. Selecione **Continuar**.
8. Revise os detalhes da solicitação de mudança no **Detalhes** guia.
9. Exiba **Tarefas de mudança** guia.
10. Exiba os registros de solicitação de mudança no **Registros relacionados** guia.

## Crie um caso a partir de uma solicitação de mudança

Crie um caso a partir de uma solicitação de mudança em Proactive Service Experience Workflows para que você possa notificar seus clientes sobre uma indisponibilidade de serviço e sua resolução após a conclusão da implementação da mudança.

### Antes de Iniciar

Uma mudança no fluxo de trabalho foi acionada. Um grupo de atribuição com as datas de início e término planejadas já foi definido.

Função necessária: administrador

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após uma mudança no fluxo de trabalho Proactive Service Experience Workflows acionado, você pode identificar os clientes e sistemas afetados pela solicitação de mudança. Você pode criar automaticamente os casos individuais para os clientes afetados ou notificar seus clientes sobre as indisponibilidades.

### Procedimento

1. Em *Espaço de operações de serviços*, navegue até **Lista > Mudanças > Aberto** e selecione um registro de mudança.
2. **Opcional:** Em um registro de mudança existente, atribua a solicitação de mudança a um engenheiro de suporte.
3. Expanda a seção Escopo e impacto e selecione **ICs afetados** cartão.
4. Selecione quais serviços são afetados **ICs/serviços afetados** e selecionando **Atualizar serviços afetados**.

A instância inicia uma ação para atualizar os serviços afetados e localizar as contas afetadas.

5. Selecione a lista de indisponibilidades **Indisponibilidades** cartão.

6. Selecione quais contas são afetadas selecionando **Contas afetadas** cartão.
7. Selecione quais consumidores foram afetados selecionando **Consumidores afetados** cartão.
8. Na seção Detalhes, altere o estado do registro de mudança para **Autorizar** .  
Os casos dos clientes afetados são criados automaticamente.
9. Selecione um caso na lista de casos criados e selecione **Novo** .
10. Notifique um cliente selecionando o caso do cliente e selecionando **Notificar os clientes** .
11. Na janela pop-up Notify Customers, insira uma anotação descritiva sobre o caso e selecione **Notificar** .

Uma anotação é inserida automaticamente no **Atividade** campo do registro de mudança e nos registros de caso selecionados. Se o cliente atualizar o caso com uma mensagem, o caso será sincronizado automaticamente com o registro de mudança.

### **i** Nota:

Por padrão, a funcionalidade Notify Customers não está ativa. Como administrador, para torná-lo ativo, você deve definir `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` Valor da propriedade como VERDADEIRO e selecione `Update case worknote for comments change`.

12. Quando o gerente de mudanças autoriza o registro de mudança e o status muda para **Programado** , você pode atualizar o estado selecionando **Implementar** selecionando **Revisão** e salvando o registro.
13. Selecione o código de resolução na lista suspensa, insira as anotações de resolução antes de fechar a solicitação de mudança e atualize o estado selecionando **Fechar** .

## Sobre mensagens usadas em fluxos de trabalho de escalação em Proactive Service Experience Workflows

Várias mensagens que são usadas nos fluxos de escalação de incidentes estão disponíveis com a base Proactive Service Experience Workflows aplicação.

Essas mensagens fornecem instruções aos engenheiros de suporte técnico para solucionar problemas, escalar e resolver incidentes. Os fornecidos com o sistema de base tratam de incidentes comuns iniciados pela rede, mas podem ser modificados para seus processos de solução de problemas.

### Personalizar arquivos de mensagem para Proactive Service Experience Workflows

Personalize as mensagens que fornecem instruções para os engenheiros de rede que estão trabalhando em problemas iniciados pela rede para diferentes subcategorias, níveis de escalação e personas em Proactive Service Experience Workflows.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada subfluxo em Proactive Service Experience Workflows faz referência a um arquivo de mensagem que fornece instruções para os agentes usarem para solucionar problemas, escalar e resolver incidentes iniciados na rede. Você pode usar o texto da mensagem padrão ou personalizar o texto para seus processos internos de solução de problemas.

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > IU do Sistema > Mensagens**.
2. PESQUISE valores de chave que contenham `sd_wan`.
3. Selecione o registro com o texto que você deseja personalizar.
4. Em **Mensagem** forneça instruções para a subcategoria, persona e nível de escalação desse subfluxo.
5. Selecione **Atualizar**.

## Diagnosticar e resolver um incidente

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique e resolva e encerre um incidente relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER`

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O incidente progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um usuário do PSSEW revisando e verificando o problema. Em seguida, há a guia Diagnóstico, na qual os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o usuário do PSSEW passa para o reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, o serviço será testado novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o incidente é resolvido e encerrado com base no feedback do cliente sobre a solução fornecida.

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **incidentes > Atribuídos(as) a você**.
4. Abra um incidente que esteja no estado Novo ou Aberto.
5. Revise e verifique o incidente.

- a. Em **Visão geral** expandir **Resumo** e, em seguida, revise e verifique os detalhes gerais do incidente.


The screenshot displays the ServiceNow incident management interface. At the top, there's a breadcrumb trail: List > INCO005504 > +. The incident title is "Soft-WAN Link Failure for KI SD WAN Edge01". Below the title, there are buttons for "Save" and "Create knowledge". The incident details show "Stage: Needs attention" and "L3 Investigation: false". The main content area is divided into sections: "Summary", "Impact" (High), "Cause" (No cause has been identified yet), and "Resolution". On the right side, there's a "Run diagnostics" panel with a dropdown menu set to "KI SD WAN Edge01" and a "No tests found" message.

- b. Expandir **Impacto** e revise os detalhes restantes do incidente.

## Impacto

Atividade	Descrição
<b>ICs afetados</b>	Mostra os itens de configuração (ICs) afetados.
<b>Serviços/ICs afetados</b>	Mostra os serviços afetados.
<b>Ativos</b>	Mostra os ativos
<b>Contas afetadas</b>	Mostra as contas afetadas.
<b>Consumidores afetados</b>	Mostra os consumidores afetados
<b>Casos</b>	Mostra os casos

- c. Expandir **Causa** .
  - d. Expandir **Resolução** .
  - e. Selecione **Continuar**.
6. Diagnostique o incidente para identificar a causa raiz do problema.


A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade das guias do painel contextual Diagnóstico e Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#)  .


- a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.
- b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.  
A lista suspensa mostra o item de configuração e os ICs afetados.
- c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível** .  
Para configurar definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).  
Para configurar o grupo de testes, consulte [Configurar um grupo de testes](#).
- d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.  
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.
- e. Selecione **Configurar**.
- f. Em Configurar testes, preencha o formulário de características obrigatórias de teste para ativar o **Executar teste** botão.
- g. **Opcional:** No teste, selecione uma opção para **Executar teste** agora ou para **Teste de programação** para mais tarde.
- h. Selecione **Executar teste** .


i. Na guia Diagnóstico **Resultados do teste**, selecione **Atualizar lista**  ícone.

j. Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.

Os testes com falha indicam que os problemas que causam a identificação do incidente precisam de reparo.

O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte [Uso da lista de apresentação](#) .

k. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes**  ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.

l. **Opcional:** Selecione **Teste novamente**  ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.

m. Selecione **Continuar**.

7. Repare o incidente criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.

- Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
- Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

Uma tarefa de Reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados ao incidente diagnosticado.

- a. Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar.
- b. No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir o incidente.
- c. Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.
- d. Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.
- e. Selecione **Continuar**.

8. Revise os detalhes do incidente no **Detalhes** guia.

9. Exiba os registros relacionados a incidentes no **Registros relacionados** guia.

## Execute testes de diagnóstico para um IC ou um serviço

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique, resolva e feche um caso de serviço referente ao problema relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

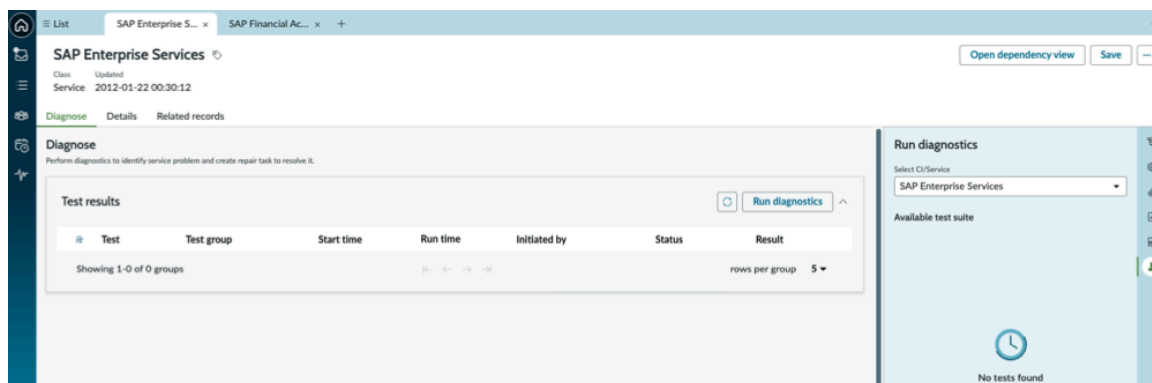
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa ajuda você a entender como executar testes de diagnóstico pré-configurados relevantes para um IC ou um serviço específico, sem nenhum incidente ou caso. Isso ajuda os agentes a testar um IC ou serviço autônomo. Se algum problema for encontrado, a

resolução deverá seguir o processo padrão, como incidente ou caso, conforme aplicável. Esta tarefa não permite que o agente crie nenhuma tarefa de reparo ou diagnóstico, mas apenas ajuda a executar o teste necessário em tempo real sem nenhum caso ou incidente.

## Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço de operações de serviços*.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **CMDB** > **Serviços**.
4. Abra um serviço que esteja no estado Novo ou Aberto.



5. Diagnostique o serviço para identificar a causa raiz do problema.

A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade das guias do painel contextual Diagnóstico e Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#) .

- a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.
- b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.

A lista suspensa mostra o inventário do produto atual e todos os inventários secundários.

Para configurar definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).

- c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível** .  
Para configurar o grupo de testes, consulte [Configurar um grupo de testes](#).

- d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.  
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.


- e. Selecione **Configurar**.


- f. Em Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o **Executar teste** botão.


- g. **Opcional:** No teste, selecione uma opção para **Executar teste** agora ou para **Teste de programação** para mais tarde.

**h.** Selecione **Executar teste** .

**i.** Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.

O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte [Uso da lista de apresentação](#)  .

**j. Opcional:** Selecione **Exibir detalhes**  ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.

**k. Opcional:** Selecione **Teste novamente**  ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.

**l.** Selecione **Continuar**.

**6.** Revise os detalhes do serviço no **Detalhes** guia.

**7.** Exiba os registros relacionados ao serviço no **Registros relacionados** guia.

## Lidar com notificações de tíquete de problemas

Use a notificação de tíquete de problemas de Telecomunicações para informar sistemas de terceiros sobre os incidentes ou casos que são criados de forma reativa ou proativa no ServiceNow instância. O cliente receberá notificações sobre atualizações do incidente.

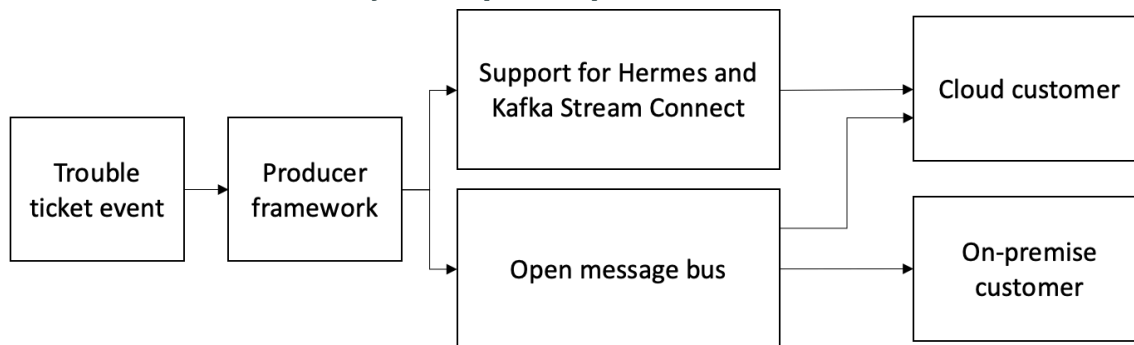
### Introdução às notificações de tíquete de problemas

O tíquete de problema no ecossistema TMF é um incidente que rastreia e resolve problemas relatados pelo cliente, indisponibilidades de rede ou outros problemas. Um incidente de tíquete de problemas pode ser criado de maneira reativa ou proativa. Na abordagem reativa, um incidente é gerado após a realização da análise de causa raiz (RCA) em um caso relatado devido a uma falha do sistema. Na abordagem proativa, um incidente é gerado após o recebimento de alertas, permitindo que o desempenho da RCA ou da análise de impacto do serviço (sia) avalie o impacto nos serviços. Com o recurso de notificação de tíquete de problemas, você pode enviar os detalhes do incidente para os sistemas de saída.

### Estrutura de notificação de tíquete de problemas

O diagrama a seguir mostra os componentes na estrutura da notificação de tíquete de problemas.

### Modelo de dados de notificação de tíquete de problema



A notificação de tíquete de problemas usa uma estrutura genérica para enviar as notificações de saída para o sistema externo. Esta estrutura oferece suporte a dois casos de uso:

1. Publique mensagens para Hermes Kafka usando o serviço de envio de mensagens Hermes. Os clientes em nuvem que usam o Hermes Kafka podem usar esta arquitetura para receber a notificação.

Para saber mais, consulte [Produzindo notificações de tíquete de problema de saída usando Hermes](#).

2. Publique mensagens para abrir o barramento de mensagens. Este caso de uso é independente de barramento de mensagens e, portanto, oferece suporte à publicação da notificação em qualquer barramento de mensagens aberto. Clientes na nuvem e no local podem usar este caso de uso. Para saber mais, consulte [Produzir notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagens em aberto](#).

### Produzindo notificações de tíquete de problema de saída usando Hermes

Produzir uma notificação de saída do ServiceNow Instância usando o recurso Hermes. Os clientes podem consumir os detalhes da mensagem do ambiente Kafka em seu sistema externo.

Neste caso de uso, as notificações são produzidas para o cluster Hermes a partir de ServiceNow instância. Após a conclusão da replicação do Hermes para o Kafka, os clientes podem consumir ou extrair as mensagens de seu próprio Kafka.

- Para saber mais sobre o Hermes Messaging Service, consulte [Hermes Messaging Service](#) .
- Para saber mais sobre o Apache Kafka Stream Connect, consulte [Using Stream Connect for Apache Kafka](#) .

Em Yokohama os seguintes eventos são compatíveis com notificação de tíquete de problemas.

- Criar evento de tíquete de problema
- Evento de mudança de estado do tíquete de problemas
- Evento de mudança de atributo do tíquete de problemas
- Criar evento de tíquete de problema para o caso


### Pré-requisitos

Antes de produzir uma notificação de saída, o cliente deve criar o tópico no cluster Hermes. Para saber mais sobre como criar um tópico no Hermes, consulte [Managing namespaces and topics in Hermes](#) .

## Fluxo de trabalho

O fluxo de trabalho para produzir a notificação de saída usando Hermes contém as seguintes etapas:

1. No gatilho do evento de tíquete de problemas, o sistema invoca a regra de negócio apropriada e marca o tipo de evento.

Para saber mais sobre a regra de negócio que você deve adicionar ao seu ServiceNow instância, consulte [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

2. O sistema envia o snapshot Glide e o tipo de evento na tabela de preparação, que atua como uma fila.
3. A estrutura do produtor seleciona o evento e o converte em uma carga de evento de reclamação do TMF 688.

Para saber mais sobre as propriedades do sistema que você deve configurar para a estrutura do produtor, consulte [Usando a estrutura do produtor para notificações de saída](#).

4. O sistema invoca a API Produtor V2 do Stream Connect e produz o evento no tópico Hermes Kafka.
5. O Stream Connect envia o evento por push no cluster Hermes Kafka.
6. Os clientes podem consumir a mensagem em seu Kafka interno.

### Tópicos relacionados

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#) 

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#) 

## Produzir notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagens em aberto

Produzir uma notificação de saída do ServiceNow instância usando o barramento de mensagens aberto. Os clientes podem consumir os detalhes da notificação do barramento de mensagens em seu sistema externo.

Nesta arquitetura orientada por eventos, as notificações são produzidas para o barramento de mensagens aberto do seu ServiceNow instância. A estrutura contém sincronização de tópicos e mecanismos de seletor de tópicos. O mecanismo de sincronização de tópicos sincroniza os tópicos que você criou no ServiceNow instância com o barramento de mensagens aberto. Quando o evento ocorre na estrutura, o mecanismo de seletor de tópicos seleciona o tópico relevante e publica a mensagem no tópico usando um proxy REST. Os clientes podem consumir a notificação de saída do barramento de mensagens em seu sistema externo.

Em Yokohama os seguintes eventos são compatíveis com notificação de tíquete de problemas.

- Criar evento de tíquete de problema
- Evento de mudança de estado do tíquete de problemas
- Evento de mudança de atributo do tíquete de problemas
- Criar evento de tíquete de problema para o caso

## Pré-requisitos

Antes de produzir notificações de saída, é necessário criar os tópicos de saída na tabela Tópico [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] no ServiceNow instância. Quando você cria um tópico de saída, o sistema executa uma regra de negócio e tenta sincronizar o tópico com o barramento de mensagens com base na configuração. Para saber mais sobre como criar manualmente um tópico na tabela de tópicos, consulte [Create a topic](#). O sistema sincroniza somente o tópico de saída com o barramento de mensagens no sistema externo. O campo **user\_created** no registro do tópico associado está definido como verdadeiro.

Como alternativa, você pode criar os tópicos no barramento de mensagens em seu sistema externo e enviá-los para a tabela de tópicos em ServiceNow instância. Os clientes invocam o *API aberta de tópico da Gestão de eventos* Endpoint, que armazena o tópico na tabela Tópico [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] de ServiceNow instância. O campo **user\_created** no registro do tópico associado está definido como falso. Para saber mais sobre os métodos usados ao processar o *API aberta de tópico da Gestão de eventos* endpoint, consulte [Event Management Topic Open API](#).

## Fluxo de trabalho

O fluxo de trabalho para produzir a notificação de saída usando o barramento de mensagens em aberto contém as seguintes etapas:

1. No gatilho do evento de tíquete de problemas, o sistema invoca a regra de negócio apropriada e marca o tipo de evento.

Para saber mais sobre a regra de negócio que você deve adicionar ao seu ServiceNow instância, consulte [Add a business rule for a new trouble ticket event](#).

2. O sistema envia o snapshot Glide e o tipo de evento na tabela de preparação, que atua como uma fila.
3. A estrutura do produtor seleciona o evento e o converte em uma carga de evento de reclamação do TMF 688.

Para saber mais sobre a estrutura do produtor, consulte [Usando a estrutura do produtor para notificações de saída](#).

4. O mecanismo de seletor de tópicos determina os tópicos compatíveis com o tipo de evento. O seletor de tópicos executa as seguintes etapas para verificar a compatibilidade dos tópicos:
  - a. O sistema verifica os tópicos que têm **Tipo** campo definido como **Saída** na tabela de tópicos.
  - b. O sistema verifica a consulta de cabeçalho e a consulta de conteúdo de todos os tópicos de saída e corresponde à compatibilidade com a carga do evento.  
Para saber mais detalhes sobre como personalizar o mecanismo de seletor de tópicos existente, consulte [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#).
5. O sistema envia a lista de tópicos compatíveis e a carga útil do evento para o seletor de spoke.
6. O seletor de spoke, que o cliente configurou, invoca a etapa REST que está configurada para cada tópico e envia para o proxy REST do barramento de mensagens no sistema externo.

Para saber mais sobre o método de envio de mensagens para o seletor de spoke, consulte [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) e [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#).

7. Os clientes podem consumir a mensagem no Proxy REST DO barramento de mensagens.

**Tópicos relacionados**

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

[External event management via Telecommunications API notifications](#)

**Usando a estrutura do produtor para notificações de saída**

A estrutura do produtor seleciona o evento do ServiceNow e envia a notificação de saída para o sistema externo. Você pode consumir os detalhes da notificação do serviço de envio de mensagens que está instalado em seu sistema externo.

**Propriedades do sistema**

Você deve configurar as propriedades do sistema para usar a estrutura do produtor para notificação de saída. A tabela a seguir explica a lista de propriedades do sistema que são definidas para os trabalhos agendados.

**Propriedades do sistema da estrutura do produtor**

Propriedade	Descrição	Tipo
sn_api_notif_mgmt.event.log	<p>Nível de registro em log a ser gravado nos logs de depuração. Você pode selecionar os seguintes níveis de registro em log:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>emerg</b> Falha total.</li> <li>• <b>alerta</b> Corrupção do sistema de um banco de dados, por exemplo.</li> <li>• <b>crit</b> : Normalmente usado para erros de hardware, por exemplo.</li> <li>• <b>erro</b> : Quaisquer erros.</li> <li>• <b>aviso</b> : Todos os avisos</li> <li>• <b>aviso</b> Possível ação necessária, mas não essencial.</li> <li>• <b>Informações</b> Nenhuma ação necessária.</li> <li>• <b>depuração</b> : Geralmente não usado, exceto para capturar tudo para descoberta de falhas.</li> </ul>	Cadeia de caracteres

Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
	Valor padrão: <b>erro</b>	
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_delivery_configuration	<p>Define como as mensagens são publicadas usando o Hermes Messaging Service, o Open Message Bus ou ambos os barramentos de mensagens. Você pode usar os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OpenMessageBus</b></li> <li>• <b>hermes</b></li> <li>• <b>ambos</b></li> </ul> <p>Valor padrão: <b>OpenMessageBus</b></p>	Cadeia de caracteres
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	<p>Número máximo de registros que o programador extrairá da fila de entrada para uma execução do programador. Este valor é usado em conjunto com <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> parâmetro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor padrão: <b>200</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul> <p>Por exemplo, se o limite de lote estiver definido como 50 e os maxrecords estiver definido como 200, e se o número de registros que estão na fila de entrada for 130, o programador extrairá três lotes diferentes de registros em uma única execução; dois com 50 registros e um com 30 registros. Se o número de registros na fila de entrada for 220, o programador extrairá quatro lotes de 50 registros e os 20 registros restantes não serão processados até a próxima execução do programador.</p> <p>Ao definir este valor, você também deve considerar o tempo que levará para o programador processar</p>	Inteiro

### Propriedades do sistema da estrutura do produtor

Propriedade	Descrição	Tipo
	vários lotes e definir o valor <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> de acordo.	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.size</code>	<p>Número de registros que o programador extrai e processa da fila de entrada em um lote.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor padrão: <b>200</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.timeout</code>	<p>Número máximo de tentativas de adquirir um bloqueio mutex nos registros da fila de entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: Número Inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>100</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro
<code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code>	<p>Tempo máximo, em milissegundos, que o trabalho agendado pode ser executado antes de falhar e relatar um erro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: Número Inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>90000</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro
<code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.sleep</code>	<p>Tempo máximo, em milissegundos, de espera entre as tentativas de adquirir um bloqueio mutex nos registros na fila de entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: Número Inteiro</li> <li>• Valor padrão: <b>100</b></li> <li>• Outros valores possíveis: conforme necessário</li> </ul>	Inteiro

Tradução automática

### Fluxo de trabalho da estrutura do produtor

Quando o sistema envia um evento para a tabela de preparação, as etapas a seguir ocorrem como parte do mecanismo da estrutura do produtor:

1. O programador seleciona um número de registros em um intervalo pré-configurado e envia snapshots do Glide para o processador de eventos.
2. O sistema converte o snapshot do Glide em uma carga útil de evento de reclamação TMF 688 com base no tipo de evento.

Para saber mais sobre os métodos usados para definir e gerar cargas compatíveis com TMF para eventos de tíquete de problemas, consulte [TopicAPIUtilsOOB - Scoped](#) .

3. O sistema verifica se a configuração de notificação se destina ao Hermes Kafka ou ao barramento de mensagens aberto.

Para saber mais sobre como configurar a estrutura de notificação de evento do produtor, consulte [Producer Event Notification Framework developer guide](#) .

### Tópicos relacionados

[Produzindo notificações de tíquete de problema de saída usando Hermes](#)

[Produzir notificações de tíquete de problema de saída usando o barramento de mensagens em aberto](#)

## Desativar notificação de tíquete de problemas

Desabilite as regras de negócio relacionadas às tabelas de incidentes e casos para parar de receber notificações de tíquete de problemas. Os clientes podem desabilitar as regras de negócio se não quiserem aproveitar o recurso de notificação de tíquete de problemas.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Definição do Sistema > Regras de negócio**.
2. Selecione as regras de negócio a seguir e desmarque **Ativo** caixa de seleção.
  - Criar evento de tíquete de problema
  - Evento de mudança de estado do tíquete de problemas
  - Evento de mudança de atributo do tíquete de problemas
  - Criar evento de tíquete de problema para o caso

## Referência do Proactive Service Experience Workflows

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Proactive Service Experience Workflows.

## Domain Separation e Proactive Service Experience Workflows

A separação de domínio é compatível com Proactive Service Experience Workflows. Com Proactive Service Experience Workflows, você pode restaurar rapidamente a operação de serviço normal quando ocorrerem incidentes iniciados na rede e identificar e notificar proativamente os clientes que são afetados por esses incidentes. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

## Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

## Visão geral do Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows (TAW) é uma série de fluxos de trabalho que aprimoram a gestão de incidentes e sua integração com processos de fluxo de trabalho do cliente, como Gestão de casos e Gestão de serviços de campo. Isso significa que Proactive Service Experience Workflows não requer suporte adicional à separação de domínio porque as aplicações de base já fornecem esse suporte. Para saber mais, consulte [Proactive Service Experience Workflows](#).

### Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

## Glossário Proactive Service Experience Workflows

Saiba mais sobre os termos e conceitos exclusivos do Proactive Service Experience Workflows.

### A

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

#### grupos de atribuição

Grupos predefinidos de usuários responsáveis por diferentes níveis de gestão de incidentes, como Coordenadores de rede, Engenharia de rede L1, Engenharia de rede L2 e Engenharia de rede L3.

### C

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

#### Item de configuração (IC)

Uma entidade física, como um computador ou roteador; uma entidade lógica, como uma instância de um banco de dados; ou uma entidade conceitual, como um serviço de requisição. ICs podem ser gerenciados e rastreados por meio do Configuration Management e armazenados no Configuration Management Database (CMDB).

#### Satisfação do cliente (CSAT)

Uma métrica que mede a satisfação dos clientes com o serviço fornecido, geralmente usada para avaliar o desempenho das equipes de suporte.

## D

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **tabela de decisão**

Uma tabela usada para determinar qual subfluxo gerar em determinados pontos de escalação com base em condições predefinidas.

### **domain separation**

Permite que os desenvolvedores separem dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados domínios. Os desenvolvedores podem controlar as informações disponíveis para cada domínio, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Normalmente usado somente em organizações de vários provedores de serviços (MSP).

## E

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **escalação**

O processo de mover um incidente para um nível mais alto de suporte para uma resolução mais rápida. O PSEW inclui fases predefinidas de escalação: Triagem, Investigação L1, Investigação L2, Investigação L3 e Resolução.

## H

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **hermes kafka**

Um serviço de envio de mensagens usado para publicar notificações de saída em sistemas externos, especialmente para clientes em nuvem.

## I

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **incidente**

Um registro que documenta uma interrupção ou possível interrupção em um serviço.

## K

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **KPI**

O KPI pode ser sinônimo de indicador ou pode se referir a uma combinação exclusiva de um indicador com elementos de detalhamento específicos.

## M

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

### **caso principal**

Um caso que contém informações sobre um problema que afeta vários clientes, como uma indisponibilidade em todo o sistema. Um caso principal não está associado a contas, contatos ou consumidores. Todas as informações específicas do cliente estão nos casos secundários associados. Um caso principal também é chamado de caso primário.

**O**

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

**conta de operações 360**

Uma exibição no Espaço de operações de serviços que fornece uma visão geral abrangente da conta de um cliente ou parceiro, incluindo principais contatos, produtos, serviços e métricas de desempenho.

**barramento de mensagens aberto**

Uma estrutura independente de barramento de mensagens que oferece suporte à publicação de notificações para qualquer barramento de mensagens aberto, adequada para clientes na nuvem e no local.

**P**

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

**caso proativo**

Um caso gerado automaticamente para notificar e tratar proativamente os clientes afetados antes que eles relatem um problema.

**P**

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

**Acordo de nível de serviço (ANS)**

Um acordo que especifica o período em que um serviço deve ser fornecido. As definições de ANS são configuradas para incluir as informações necessárias para criar e gerenciar ANS para casos de atendimento ao cliente.

**espaço de operações de serviço**

Um espaço dedicado na ServiceNow onde os agentes de suporte técnico podem gerenciar e resolver incidentes, exibir contas afetadas e se comunicar com os clientes.

**T**

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

**REST API do TMF 621**

Uma API padrão que é usada para criar registros de incidentes a partir de sistemas externos, permitindo a integração com sistemas de gestão de rede.

**notificação de tíquete de problema**

Um recurso que envia notificações para sistemas de terceiros sobre incidentes ou casos criados na ServiceNow, de forma reativa ou proativa.

**Sem**

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

**estudo de fluxo de trabalho**

Uma ferramenta usada para criar e modificar fluxos de trabalho, incluindo subfluxos para diferentes grupos de atribuição e níveis de escalação.

## Aplicação de Caso de Suporte ao Produto de Tecnologia

O aplicativo Caso de suporte de produto de tecnologia permite que as empresas de tecnologia forneçam suporte a produtos e serviços digitais.

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: Os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
  - Atendimento ao cliente Tipos de caso (com.snc.csm\_case\_types)
  - Atendimento ao cliente Gestão da base de instalação (com.snc.install\_base)
  - Atendimento ao cliente Status da ação do caso (com.snc.csm\_action\_status)
  - playbook para Gestão de problemas de atendimento ao cliente (com.sn\_csm\_playbook)
  - Gestão de problemas de atendimento ao cliente espaço do agente (com.snc.uib.csm\_agent\_workspace)
  - Atendimento ao cliente Com Gestão de serviços (com.sn\_cs\_sm)
  - Atendimento ao cliente Com Gestão de solicitações (com.sn\_cs\_sm\_request)
  - Atendimento ao cliente Resumo do caso (com.sn\_csm\_case\_digest)
  - Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn\_prd\_pm)
  - Gestão de testes de serviço (com.sn\_st\_mgmt)

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui os seguintes recursos:

- Um tipo de caso dedicado às necessidades de caso de suporte de produto de tecnologia.
- Uma página de registro e uma experiência de playbook para o Espaço configurável do CSM que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente.
- Uma experiência de portal que agentes e clientes podem usar para relatar problemas e se comunicar entre si.

### Recursos da aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia

Recurso	Descrição
Tipo de caso	O tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia inclui as tabelas, funções, SLAs e outros processos e dados necessários para resolver problemas de tecnologia.
Página de registro	A página de registro de Suporte ao produto de tecnologia fornece uma exibição de caso simplificada que permite que os agentes pesquisem e resolvam casos de tecnologia.
Playbook	A página Processo de Suporte ao produto de tecnologia inclui um playbook que fornece orientação passo a passo para resolver casos de tecnologia. Este playbook orienta os agentes pelo fluxo de caso e fornece as informações contextuais para concluir cada fase e as atividades associadas.
Fases e atividades do Playbook	O playbook de Suporte ao produto de tecnologia inclui fases e atividades que ajudam os agentes a pesquisar e resolver casos de tecnologia.
Produtor de registro	A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui um produtor de registro que os clientes podem usar para criar casos no Portal de atendimento ao cliente.

## Informações da aplicação

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia (sn\_tech\_product\_support) está disponível na ServiceNow Store.

## Solicitar aplicativos na Store

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

## Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Proactive Service Experience Workflows release notes](#).
- Faça login no seu ServiceNow® E encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos de caso de suporte a produto de tecnologia em [Agora crie](#).
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#).
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#).
- Conecte-se com outros usuários do caso de Suporte ao produto de tecnologia em [Now Community](#).

## Tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia

O tipo de caso Suporte de produto de tecnologia permite que as empresas de tecnologia forneçam suporte a produtos e serviços digitais.

. [tipos de caso](#) representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. O tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia inclui a tabela, funções, SLAs, notificações por e-mail e outros itens necessários para resolver problemas de tecnologia.

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia (sn\_tech\_product\_support) inclui o tipo de caso de Suporte de produto de tecnologia. Para exibir uma lista de tipos de caso disponíveis, navegue até **Atendimento ao cliente > Tipos de Caso > Gerenciar Tipos de Caso**.

O tipo de caso de Suporte de produto de tecnologia inclui os seguintes itens.

### Itens do tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia

Item	Descrição
Tabelas	A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia inclui a tabela Caso de suporte de produto técnico [sn_tech_product_support_case]. Esta tabela estende a tabela de casos e pode ser estendida.  Para obter uma descrição detalhada da tabela Caso de suporte técnico ao produto, incluindo descrições de campo, consulte <a href="#">Tabela de casos de suporte de produto técnico</a> .
<a href="#">Funções</a>	As funções controlam o acesso a recursos e capacidades na aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia, no menu e nos módulos.

## Itens do tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia

Item	Descrição
estados do caso	Os casos de suporte ao produto de tecnologia seguem um ciclo de vida específico e passam por uma série de estados, desde a criação até o fechamento.
Fluxos de estado	Fluxos de estado são transições personalizadas de um estado para outro, como quando um agente move um caso de suporte de produto de tecnologia de trabalho em andamento para Aguardando informações.
Exibições de lista	A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui exibições de lista para o Espaço configurável do CSM/FSM e para a IU principal que aparecem no navegador de aplicações.
Notas de tratamento especial	Anotações de tratamento especial chamam a atenção de um agente para informações importantes.
Definições de serviço	As definições de serviço permitem que os clientes descubram e solicitem rapidamente os serviços de que precisam e que os agentes criem casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações.
Notificações por e-mail e modelos de e-mail	As notificações por e-mail são enviadas para o contato e, em alguns casos, para os usuários na lista de observação de caso para ações específicas. O sistema usa modelos de e-mail para criar essas notificações.
Notificações do provedor	As notificações do provedor para agentes são enviadas após atualizações nos casos de suporte de produto de tecnologia.
Definições do Acordo de nível de serviço (ANS)	Uma definição de ANS inclui o tempo, as condições, os fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir os SLAs de tarefa.
Produtor de registro	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefas a partir de um catálogo de serviços. A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui o seguinte produtor de registro: <b>Crie um Caso de Produto de Tecnologia</b> .
Status da ação do caso	O recurso de status da ação do caso permite que os agentes identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção.
Indicadores de campo e destaques	O tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia usa indicadores de campo e realces de campo para indicar informações sobre casos.
Casos de fechamento automático	Os casos no estado Resolvido podem ser encerrados automaticamente se os clientes não executarem nenhuma ação.

## Funções

As funções de usuário disponíveis com a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia abordam os diversos conjuntos de habilidades necessários para resolver problemas técnicos complexos. Essas funções permitem que os usuários pesquisem problemas técnicos, colaborem com equipes de desenvolvimento e implementem técnicas avançadas de solução de problemas.

**Funções e descrições da aplicação de caso de suporte ao produto de tecnologia**

Função	Descrição	Contém as funções
<p>Cliente</p> <p>[sn_tech_support.customer]</p>	<p>Usuários com esta função:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente.</li> <li>• Ter acesso de gravação ao <b>Etapas a serem reproduzidas</b> campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.Customer</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
<p>Administrador do cliente</p> <p>[sn_tech_support.customer_admin]</p>	<p>Usuários com esta função:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente.</li> <li>• Ter acesso de gravação ao <b>Etapas a serem reproduzidas</b> campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_admin</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
<p>Parceiro</p> <p>[sn_tech_support.partner]</p>	<p>Usuários com esta função:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente.</li> <li>• Ter acesso de gravação ao <b>Etapas a serem reproduzidas</b> campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.Partner</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
<p>Administrador de parceiro</p> <p>[sn_tech_support.partner_admin]</p>	<p>Usuários com esta função:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pode exibir casos de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente.</li> <li>• Ter acesso de gravação ao <b>Etapas a serem reproduzidas</b> campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner_admin</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>
<p>Agente</p> <p>[sn_tech_support.agent]</p>	<p>Uma função de agente para a aplicação Caso de suporte a produto de tecnologia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> </ul>

Tradução automática

**Funções e descrições da aplicação de caso de suporte ao produto de tecnologia**

Função	Descrição	Contém as funções
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>
<p>Criador</p> <p>[sn_tech_support.creator]</p>	<p>Usuários com esta função podem criar casos de suporte de produto de tecnologia.</p>	
<p>Desenvolvedor</p> <p>[sn_tech_support.developer]</p>	<p>Uma função de desenvolvedor para a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.case_task_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.viewer</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>
<p>Visualizador de relatórios</p> <p>[sn_tech_support.report_viewer]</p>	<p>Fornecer ao visualizador de relatórios acesso a casos de suporte de produto de tecnologia.</p>	
<p>Visualizador</p> <p>[sn_tech_support.viewer]</p>	<p>Fornecer acesso somente leitura a casos de suporte de produto de tecnologia.</p>	
<p>Gravador</p> <p>[sn_tech_support.writer]</p>	<p>Fornecer acesso de gravação a casos de suporte de produto de tecnologia.</p>	sn_tech_support.viewer
<p>Gerenciador de casos principais</p> <p>[sn_tech_support.major_case_manager]</p>	<p>Usuários com a função de gerenciador de casos principais podem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar casos principais</li> <li>• Aprovar ou rejeitar candidatos de caso principal</li> <li>• Adicionar ou remover casos secundários de casos principais</li> <li>• Adicionar ou remover contas ou consumidores afetados</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Major issue management overview</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>

Tradução automática

## Funções e descrições da aplicação de caso de suporte ao produto de tecnologia

Função	Descrição	Contém as funções
Gerente de recursos [sn_tech_support.resource_manager]	Usuários com esta função podem atribuir casos de suporte de produto de tecnologia aos agentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>
Menu de Navegação [sn_tech_support.navigation_menu]	Fornecer acesso ao menu Casos de suporte de produto de tecnologia e aos módulos no navegador de aplicações.	

### estados do caso

Um caso de Suporte de produto de tecnologia pode estar em qualquer um dos seguintes estados de caso.

#### estados do caso de Suporte ao produto de tecnologia

Estado	Descrição
Rascunho	Um caso que está sendo criado, mas ainda não foi enviado.
Novo(a)	Um caso passa de Rascunho para Novo quando é enviado ou quando a admissão de caso é concluída.
Trabalho em andamento	Um agente aceita um caso atribuído ou seleciona <b>Atribuir a mim</b> E define o estado como Trabalho em andamento.  Se um cliente rejeitar uma solução proposta, o caso retornará ao estado Trabalho em andamento.
Aguardando Informações	O agente solicita informações adicionais do cliente.
Solução proposta	O agente propõe uma solução para o cliente.
Encerrado	O cliente aceita a solução proposta ou o agente seleciona <b>Caso encerrado</b> ação. O caso também pode ser encerrado automaticamente se não houver resposta do cliente dentro de um período de tempo especificado.  O registro do caso é somente leitura quando o estado é Encerrado.
Cancelado(a)	Um caso que foi cancelado por um usuário.

## Fluxos de estado

Fluxos de estado são transições personalizadas de um estado para outro. Os fluxos de estado incluem gatilhos e podem ser configurados para executar diferentes ações durante transições para estados específicos.

Do estado	Para o estado	Gatilho
Rascunho	Novo(a)	Ações do agente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviar caso</b></li> <li>• <b>Concluir admissão de caso</b></li> </ul>
Novo(a)	Trabalho em andamento	Ações do agente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atribuir a mim</b> atribui o caso ao usuário conectado.</li> <li>• <b>Aceitar AWA</b> - Atribui o caso ao usuário que aceita.</li> </ul>
Novo/Trabalho em andamento	Aguardando Informações	Selecionando <b>Solicitar informações</b> A ação muda o estado de Novo ou Trabalho em andamento para Aguardando informações.
Aguardando Informações	Trabalho em andamento	O agente seleciona <b>Informações recebidas</b> ou o cliente atualiza os comentários do caso.
Trabalho em andamento	Solução proposta	O agente seleciona <b>Propor solução</b> .
Solução proposta	Trabalho em andamento	O agente ou cliente seleciona <b>Rejeitar solução</b> .
Solução proposta	Encerrado	O agente ou cliente seleciona <b>Aceitar Solução</b> ou o caso é encerrado automaticamente.

Tradução automática

## Exibições da lista

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui exibições de lista para o Espaço configurável do CSM/FSM e para a IU principal. Essas exibições são exibidas no navegador de aplicações.

### Exibições da lista de casos de Suporte ao produto de tecnologia

Interface do usuário	Descrição
Espaço configurável de CSM/FSM	Casos de suporte de produto de tecnologia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atribuído a mim</li> <li>• Trabalho em andamento</li> </ul>

## Exibições da lista de casos de Suporte ao produto de tecnologia

Interface do usuário	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solução proposta</li> <li>• Encerrado</li> <li>• Não atribuído</li> <li>• Escalado</li> <li>• Tudo</li> </ul>
IU principal	Casos de suporte de produto de tecnologia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rascunho</li> <li>• Trabalho em andamento</li> <li>• Solução proposta</li> <li>• Não atribuído</li> <li>• Escalado</li> <li>• Tudo</li> </ul>




### Informações de tratamento especial

Anotações de tratamento especial chamam a atenção de um agente para informações importantes. Você pode configurar anotações de tratamento especial para serem exibidas com base em uma ou mais condições, como uma conta, contato ou produto específico.

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui uma configuração para anotações de tratamento especial. Navegar até **Informações de tratamento especial** > **Configuração** Para exibir a configuração da tabela Caso de suporte de produto técnico [sn\_tech\_product\_support\_case]. Esta configuração inclui os seguintes campos relacionados:

- Conta
- Contato
- Produto
- Base de instalação
- Atribuição a

Os usuários podem criar anotações de tratamento especial navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial** e selecionando **Novo** . Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Special handling notes](#) 
- [Configure special handling notes](#) 
- [Create a special handling note](#) 

## Definições do serviço

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui as seguintes definições de serviço. Essas definições pertencem à categoria Suporte de tecnologia e estão associadas ao item do catálogo Criar um caso de produto de tecnologia.

- Pergunta
- Solicitação de serviço
- Algo foi desfeito
- Problema de desempenho

Para obter mais informações, consulte [Service definitions](#) e Categorias de definição de serviço.

## Notificações por e-mail e modelos de e-mail

As notificações por e-mail são enviadas para o contato e, em alguns casos, para os usuários na lista de observação de caso para as ações a seguir. O sistema usa modelos de e-mail para criar essas notificações.

### Notificações e modelos por e-mail

Notificação	Ação	Modelo de e-mail
Caso técnico aberto para o cliente	Um agente abre um caso para um contato.  A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.aberto.para.cliente
Caso técnico comentado para o cliente	Um agente adiciona um comentário visível para o cliente a um caso.  A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	case.commented.for.customer
Caso técnico aguardando informações para o cliente	Um agente solicita mais informações para um caso do contato.  A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	tech.case.awaiting.info
Caso técnico encerrado para o cliente	Um agente encerra um caso.  A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	caso.encerrado.para.cliente
Caso técnico cancelado para o cliente	Um agente cancela um caso.	tech.case.canceled

## Notificações e modelos por e-mail

Notificação	Ação	Modelo de e-mail
	A notificação é enviada ao contato e aos usuários na lista de observação.	
Solução de caso técnico aceita para o cliente	Um agente aceita uma solução em nome do cliente.  A notificação é enviada para o contato.	tech.case.solution.accepted.for.customer
Solução de caso técnico rejeitada para o cliente	Um agente rejeita uma solução em nome do cliente.  A notificação é enviada para o contato.	tech.case.solution.rejected.for.customer
Caso técnico resolvido para o cliente	Um agente resolve um caso para um cliente.  A notificação é enviada para o contato.	caso.resolvido.para.cliente
Caso técnico resolvido - customer_watchlist	Um agente resolve um caso para um cliente.  A notificação é enviada para os usuários na lista de observação.	caso.resolvido.para.cliente.watchlist

Para acessar uma lista de notificações por e-mail, navegue até **Notificação do Sistema > E-mail > Notificações**.

Para acessar uma lista de modelos de e-mail, navegue até **Notificação do Sistema > E-mail > Modelos**.

## Notificações do provedor

As notificações do provedor para agentes são enviadas nas atualizações a seguir nos casos de suporte de produto de tecnologia. As notificações aparecem no ícone de sino no cabeçalho do Espaço configurável do CSM. Para acessar uma lista de notificações do provedor, navegue até **Notificação do Sistema > Provedor > Notificações**.

### Notificações do provedor

Atualização do caso	Notificação
Um caso é atribuído a um agente	Caso técnico atribuído à notificação
Os comentários do caso ou as anotações de trabalho são atualizados	Comentários/anotações do caso técnico adicionados
A solução proposta foi aceita ou rejeitada	Solução de caso técnico aceita/rejeitada

### Notificações do provedor

Atualização do caso	Notificação
O caso foi cancelado	Notificação de caso técnico cancelado

### Definições do ANS

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui as seguintes definições de ANS.

#### SLAs de suporte ao produto de tecnologia

Tipo de ANS	Descrição
<p>Tempo da primeira resposta - P2 (8 horas)</p> <p>Tempo da primeira resposta - P3-P4 (2 dias)</p>	<p>O tempo da primeira resposta é o tempo entre o cliente enviar um caso e receber uma resposta.</p> <p>O primeiro tempo de resposta é definido pela prioridade do caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos P2: O tempo de resposta é de 8 horas úteis.</li> <li>• Casos P3 e P4: O tempo de resposta é de 2 dias úteis.</li> </ul> <p>Este ANS é cumprido quando o cliente recebe uma resposta de uma das seguintes maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O agente atualiza o. <b>Primeira resposta</b> campo.</li> <li>• O agente publica um comentário no fluxo de atividades.</li> <li>• O agente usa o. <b>Compor e-mail</b> ação para enviar um e-mail.</li> </ul> <p>Para o Playbook Experience, este ANS é atendido quando a resposta inicial é publicada no fluxo de atividades.</p>
<p>Tempo de resposta contínuo - P2 (8 horas)</p> <p>Tempo de resposta contínuo - P3-P4 (2 dias)</p>	<p>O tempo de resposta contínuo começa após o primeiro ANS de tempo de resposta ser atendido e continua até que o agente envie a próxima atualização para o cliente.</p> <p>O ANS de tempo de resposta contínuo é definido pela prioridade do caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2: O tempo de resposta é de 8 horas úteis.</li> <li>• P3 e P4: O tempo de resposta é de 2 dias úteis.</li> </ul> <p>Este ANS é cumprido quando o agente atualiza os comentários adicionais no fluxo</p>

Tradução automática

## SLAs de suporte ao produto de tecnologia

Tipo de ANS	Descrição
	<p>de atividades. Uma vez concluído, o ANS de resposta contínua é redefinido e a resposta contínua padrão é aplicada novamente.</p> <p>Este ANS é pausado quando o caso está no estado Aguardando informações e é reiniciado quando o cliente responde à solicitação de informações.</p> <p>Este ANS é interrompido quando o agente propõe uma solução para um caso. Se o cliente rejeitar a solução e o caso voltar para Trabalho em andamento, uma nova instância de ANS de TRO será iniciada.</p>
<p>Resolução do Caso - P2 (14 dias)</p> <p>Resolução do caso - P3-P4 (28 dias)</p>	<p>O tempo de resolução é a quantidade máxima de tempo em que um cliente pode esperar que uma solução seja fornecida. Este é o tempo entre o cliente enviar um caso e aceitar uma solução (ou um caso ser encerrado automaticamente).</p> <p>O ANS de resolução de caso é definido pela prioridade do caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2: Tempo de resolução de 14 dias.</li> <li>• P3 e P4: O tempo de resolução é de 28 dias.</li> </ul> <p>Este ANS é pausado quando o caso está no estado Aguardando informações e é reiniciado quando o cliente responde à solicitação de informações.</p> <p>Este ANS é interrompido quando o agente propõe uma solução para um caso. Se o cliente rejeitar a solução e o caso voltar para Trabalho em andamento, este ANS será reiniciado.</p>

Tradução automática

## Produtor de registro

A aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia inclui um produtor de registro que os clientes podem usar para criar casos no Portal de atendimento ao cliente. . **Crie um Caso de Produto de Tecnologia** o produtor de registro está disponível para usuários com as seguintes funções:

- sn\_tech\_support.customer
- sn\_tech\_support.customer\_admin

Para criar um caso no Portal de atendimento ao cliente usando este produtor de registro:

1. Selecionar **Solicitações > Solicite algo**.
2. Selecione **Suporte** categoria.

3. Selecione **Crie um Caso de Produto de Tecnologia** item do catálogo.
4. Preencha os campos no produtor de registro. Para obter definições de campo, consulte [Crie uma tabela de campos do produtor de registro de caso de produto de tecnologia](#) abaixo.
5. Selecione **Enviar**.

. **Crie um Caso de Produto de Tecnologia** o produtor de registro inclui os seguintes campos.

### Campos de produtor de registro de caso de produto de tecnologia

Campo	Descrição
Tipo de ocorrência	Selecione o tipo de problema para o caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algo foi desfeito</li> <li>• Problema de desempenho</li> <li>• Solicitação de serviço</li> <li>• Pergunta</li> </ul>
Conta	Preenchido automaticamente com a conta do usuário conectado.
Contato	Preenchido automaticamente com o nome do usuário conectado.
Instâncias afetadas	Adicione as instâncias afetadas a esta lista.
Produto vendido	Selecione um produto na lista de produtos disponíveis. Esta lista inclui os produtos vendidos para o usuário conectado.
Componente do Produto	Selecione um componente de produto na lista de componentes de produto disponíveis.
Descrição Resumida	Forneça uma breve descrição do problema.
Descrição do problema	Forneça uma descrição mais detalhada do problema.
Descreva o impacto nos negócios	Descreva o impacto que esse problema está causando em seus negócios.
Etapas para reproduzir	Adicione as etapas para reproduzir o problema.
Fuso horário do contato	Exibe o fuso horário do usuário no <b>Contato</b> campo.
Adicionar anexos	Adicione anexos ao caso.

Tradução automática

### Status da ação do caso

O recurso de status da ação do caso permite que os agentes identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção. Indicadores visuais no **Status da ação** a coluna nas listas de casos destaca o status do caso.

- Um indicador azul destaca casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor.

Para além dos indicadores coloridos, o **Status da ação** A coluna também exibe uma breve mensagem de status, como Precisa de atenção.

Quando um caso está no estado Aguardando informações e o cliente, ou um contato do cliente que tem acesso ao caso, responde à solicitação de informações:

- **Status da ação** O campo foi atualizado para Respondido pelo cliente.
- **Precisa de atenção** o campo está habilitado.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Administering case action status](#)
- [Case action status](#) (Espaço configurável do CSM)

## Indicadores de campo e destaques

O tipo de caso de Suporte ao produto de tecnologia usa indicadores de campo e realces de campo para indicar informações sobre casos. Esses indicadores e realces aparecem em colunas exibidas na exibição de lista.

### Indicadores de campo e destaques para casos de suporte de produto de tecnologia

Coluna	Descrição
Prioridade	<p>• <b>Prioridade</b> o campo usa as seguintes cores para realçar a prioridade do caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermelho: 1 - Crítico</li> <li>• Laranja: 2 - Alto</li> <li>• Roxo: 3 - moderado</li> <li>• Verde: 4 - Baixo</li> </ul>
Status da ação	<p>• <b>Status da ação</b> o campo usa as seguintes cores para realçar as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermelho: Bloqueado internamente:</li> <li>• Azul: Precisa de atenção</li> </ul>
Estado	<p>• <b>Estado</b> o campo usa as seguintes cores para realçar o estado do caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amarelo</li> <li>• Verde</li> <li>• Trabalho em andamento: Roxo</li> <li>• Verde claro</li> <li>• Solução proposta: Cinza</li> </ul>
Contas e casos escalados	<p>Indicadores de campo e realces de campo aparecem em <b>Descrição resumida</b> campo para casos escalados e em <b>Nome</b> campo para contas escaladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermelho: Gravidade alta</li> <li>• Laranja: Gravidade média</li> </ul>

## Indicadores de campo e destaques para casos de suporte de produto de tecnologia

Coluna	Descrição
	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Administering case and account escalation</a> .

## Fechar automaticamente casos de suporte de produto de tecnologia

O recurso Encerramento automático de casos resolvidos está disponível com o tipo de caso de suporte de produto de tecnologia. Os casos no estado Resolvido podem ser encerrados automaticamente se os clientes não executarem nenhuma ação.

### **Nota:**

Este recurso está ativo por padrão.

Um caso pode permanecer no estado Resolvido por 10 dias antes de ser encerrado automaticamente. Os administradores do sistema podem mudar este valor padrão no **Casos resolvidos de fechamento automático** Fluxo do Flow Designer.

Os clientes recebem as seguintes notificações antes que um caso seja encerrado automaticamente:

- Primeira notificação: Enviada após 3 dias
- Segunda notificação: Enviada após 5 dias
- Terceira notificação: Enviada após 8 dias

Para obter mais informações, consulte [Automatically close customer service cases](#).

## Página de registro de Suporte ao produto de tecnologia

A página de registro de suporte ao produto de tecnologia fornece uma exibição simplificada de caso no Espaço configurável do CSM que permite que os agentes pesquisem e resolvam casos de tecnologia.

### Página de registro de suporte de produto de tecnologia

Tradução automática

A página de registro de suporte ao produto de tecnologia se concentra na funcionalidade essencial de que os agentes precisam:

- Procurando e verificando informações do cliente
- Verificando o fluxo de atividades
- Exibindo informações relacionadas
- Pesquisando artigos de conhecimento

A página de registro de suporte de produto de tecnologia está incluída com a aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia (sn\_tech\_product\_support).

### Variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

A variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia está incluída com a aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia. Uma variante de página é uma versão de uma página que tem configurações exclusivas. Esta variante de página inclui as seguintes configurações.

#### Configurações de variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Configuração	Descrição
Ativo	<p>Habilitando o <b>Ativo</b> a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado.</p> <p>A página de registro de suporte ao produto de tecnologia está ativa por padrão.</p> <p>A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que o Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Set record page order</a> .</p>
Ordem	<p>Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade.</p> <p>A ordem padrão da variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia é -1000.</p>
Condições	<p>As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página de registro de suporte de produto de tecnologia tem a seguinte condição:</p> <p><b>sn_tech_product_support_case</b></p> <p>Esta condição limita o uso da variante de página aos registros da tabela Caso de suporte técnico ao produto [sn_tech_product_support_case].</p>
Público	<p>O público determina quem pode ver a variante de página. O público da variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia não especifica funções de usuário para que todos os usuários possam ver essa variante.</p>


Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU.**
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página de registro de suporte ao produto de tecnologia**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

## Componentes da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

A página de registro de suporte ao produto de tecnologia inclui os seguintes componentes.

### Componentes da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Título do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço</a>  .
<a href="#">Barra de ação</a>	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.
<a href="#">Caixas de diálogo não modais</a>	Caixas de diálogo não modais são janelas que sobrepõem o conteúdo da janela principal. Os agentes podem usar essas janelas para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.
<a href="#">Componentes de pesquisa de conta e contato</a>	Os agentes podem usar os componentes de pesquisa de conta e contato para fazer o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PESQUISE uma conta ou contato.</li> <li>• Crie uma conta ou contato.</li> <li>• Vincular ou desvincular uma conta ou contato.</li> <li>• Edite e salve uma conta vinculada ou um registro de contato.</li> <li>• Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia.</li> <li>• Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia.</li> <li>• Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para ligar.</li> </ul> Os componentes de pesquisa de conta e contato exibem informações em cartões de registro. Esses cartões exibem

## Componentes da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
	informações de conta e contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, e-mail e telefone.
Exibição do formulário do espaço	<p>A exibição do formulário do Espaço inclui as seguintes seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhes do caso</li> <li>• Detalhes do Problema</li> <li>• Resposta inicial</li> <li>• Plano de ação técnica</li> <li>• Outros detalhes do caso</li> <li>• Registros relacionados</li> <li>• Anotações</li> <li>• Informações de fechamento</li> </ul> <p>Essas seções podem ser expandidas e recolhidas para exibir os campos em cada seção.</p> <p>A exibição de formulário do Espaço também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar a URL.</p> <p>Para obter mais informações sobre os campos que aparecem nessas seções, consulte <a href="#">Tabela de casos de suporte de produto técnico</a>.</p>
Componente de resumo de caso	<p>O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão.</p> <p>Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumir os detalhes do caso.</li> <li>• Publique o resumo no fluxo de atividades.</li> <li>• Atualize o resumo.</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> O componente de resumo de caso requer <a href="#">Now Assist for Customer Service Management (CSM)</a> aplicação a ser ativada e configurada.</p>
Componente do fluxo de atividades	<p>O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais.</p> <p>A página de registro de suporte ao produto de tecnologia usa <a href="#">caixas de diálogo não modais</a> para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.</p>

## Componentes da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Painel lateral contextual	<p>O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de suporte ao produto de tecnologia inclui as guias a seguir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluxo de atividades</li> <li>• Pesquisa de ações recomendadas</li> <li>• Itens Relacionados</li> <li>• Anexos</li> <li>• Modelos</li> <li>• Modelos de resposta</li> <li>• Modelos de E-mail</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte as seguintes seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Componente do painel lateral contextual</a></li> <li>• <a href="#">Componente de pesquisa de ações recomendadas</a></li> <li>• <a href="#">Componente de itens relacionados</a></li> </ul>


## Ações disponíveis na barra de ação

As ações a seguir estão disponíveis na barra de ação da página de registro de suporte ao produto de tecnologia. As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.

### Ações da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Ação	Descrição
Ações em andamento	Fornece uma lista de minimizados <a href="#">caixas de diálogo não modais</a> e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail.
Enviar caso	Move o caso do estado Rascunho para o estado Novo.
Atribuir a mim	Atribui o caso ao usuário conectado e move o caso para Trabalho em andamento.
Aceitar	Atribui o caso ao usuário conectado e move o caso para Trabalho em andamento.
Solicitar Informações	O agente solicita informações do cliente. Selecionar esta ação move o estado do caso para Aguardando informações.
Informações recebidas	O agente confirma que as informações foram recebidas do cliente. Selecionar esta ação move o estado do caso para Trabalho em andamento.
Propor solução	O agente propõe uma solução para o cliente.

## Ações da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

Ação	Descrição
Aceitar solução	O agente pode aceitar a solução proposta em nome do cliente. Selecionar esta ação move o caso para Encerrado.
Rejeitar Solução	O agente pode rejeitar a solução proposta em nome do cliente. Move o caso para Trabalho em andamento.
Salvar	Salva as mudanças no registro do caso.
Cancelar	Cancela as mudanças no registro do caso.
Escrever	Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails no <a href="#">caixas de diálogo não modais</a>  .
Criar	Crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações.
Mais Ações	Execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.

### Caixas de diálogo sem janela modal

A página de registro de suporte ao produto de tecnologia usa caixas de diálogo não modais para criar comentários, anotações de trabalho e mensagens de e-mail. As ações a seguir estão disponíveis no **Compor** botão no cabeçalho do formulário:

- **Compor > Comentário** : Abre a caixa de diálogo Compor um comentário não modal.
- **Compor > anotação de trabalho** : Abre a caixa de diálogo Compor uma anotação de trabalho não modal.
- **Compor > E-mail** : Abre a caixa de diálogo Compor e-mail não modal.

As regras a seguir se aplicam à visibilidade da caixa de diálogo não modal:

- Uma caixa de diálogo não modal de cada tipo (comentário, anotação de trabalho ou e-mail) pode estar ativa por vez.
- Uma caixa de diálogo não modal pode ser exibida por vez, enquanto as outras duas são minimizadas.
- Caixas de diálogo não modais minimizadas aparecem no menu Ações em andamento na barra de ação. Este menu exibe um selo que mostra o número de caixas de diálogo não modais minimizadas.
- Se um agente abrir uma segunda caixa de diálogo não modal enquanto a primeira caixa de diálogo não modal for exibida, o sistema minimizará a primeira caixa de diálogo não modal.

Os agentes podem fazer o seguinte:

- Selecione o menu Ações em andamento para ver uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas. Cada entrada na lista inclui o título e a categoria do item minimizado.
  - Para e-mail, o título é o assunto do e-mail.
  - Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
- Selecione um item na lista para abrir a caixa de diálogo não modal minimizada.

Comportamento de fechamento para comentários, anotações de trabalho e e-mail:

- Publicar um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades fecha a caixa de diálogo não modal.
- Salvar o registro publica um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades fecha a caixa de diálogo não modal.
- Enviar um e-mail fecha a caixa de diálogo não modal. O sistema adiciona o e-mail ao fluxo de atividades e à lista relacionada de e-mails.

Descartar comportamento para comentários e anotações de trabalho:


- Fechar uma anotação de trabalho ou caixa de diálogo não modal de comentário descarta o texto. O sistema exibe uma janela pop-up Fechar caixa de diálogo e solicita que o agente confirme a ação.
  - Selecionando **Continuar** confirma a ação, descarta o texto e fecha a janela.
  - Selecionando **Cancelar** Ou o botão Fechar caixa de diálogo cancela a ação. A caixa de diálogo não modal permanece aberta e o texto permanece na caixa de diálogo.
- O texto é descartado na caixa de diálogo não modal e no campo de formulário.

Os agentes podem usar modelos de resposta do painel lateral contextual para copiar texto para as caixas de diálogo não modais.

Os agentes podem aplicar modelos a e-mails em uma caixa de diálogo não modal:

- Selecione um modelo na guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual e selecione **Aplicar modelo** . O conteúdo do modelo é adicionado à caixa de diálogo não modal.
- Se uma caixa de diálogo não modal estiver minimizada, exiba a caixa de diálogo antes de aplicar o modelo.

Os agentes também podem alternar **Editor de rich text** Botão na caixa de diálogo não modal de e-mail para mostrar ou ocultar o formatador TinyMCE.

Para obter mais informações, consulte [Modeless dialogs](#)  .

## Componentes de pesquisa de conta e contato

Os componentes de pesquisa de conta e contato permitem que os agentes façam o seguinte:

- PESQUISE uma conta ou contato por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem nos cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione uma conta ou contato após a pesquisa selecionando o cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.
- Selecione uma nova conta ou contato .ícone no componente de pesquisa, preenchendo os campos da conta ou contato e selecionando **Salvar** . Um cartão de registro para a nova conta ou contato substitui o componente de pesquisa.

Os agentes podem executar as seguintes ações a partir de um cartão de registro:

- Remova uma conta ou contato vinculado de um registro de caso selecionando o ícone Mais ações e selecionando **Desvincular** . Em seguida, salve o formulário para aplicar esta mudança.
- Edite e salve uma conta vinculada ou registro de contato selecionando o ícone de lápis, editando as informações da conta ou contato e selecionando **Salvar** .

- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.

## Componente de resumo de caso

O componente Resumo de caso fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente Resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades na variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia. Ao abrir um caso pela primeira vez, o componente é recolhido e no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar com anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione **Salvar em anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

### Nota:

Se o caso não contiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para resumo".

Para usar o componente Resumo de caso com a variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia, ative o Now Assist para a aplicação Customer Service Management (CSM) e configure a habilidade de resumo de caso no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- [Ativar o Now Assist para Customer Service Management \(CSM\)](#)
- [Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist](#).

## Componente do fluxo de atividades

O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso. As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades do caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas sobre atividades individuais.

## Componente do fluxo de atividades da página de registro de suporte ao produto de tecnologia

**Compose**

Comments Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

**Activity**

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

Tradução automática

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade:

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido
- Discussão de bate-papo

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.

- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão Expandir que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

- Um carimbo de data e hora completos.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

O fluxo de atividades usa [caixas de diálogo não modais](#) para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails. Use **Compor** botão na barra de ação para criar esses itens.

- **Compor > Comentário** : Abre a caixa de diálogo Compor um comentário não modal.
- **Compor > anotação de trabalho** : Abre a caixa de diálogo Compor uma anotação de trabalho não modal.
- **Compor > E-mail** : Abre a caixa de diálogo Compor e-mail não modal.



## Componente do painel lateral contextual

O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de suporte ao produto de tecnologia inclui as guias a seguir.

### Guias da página de registro de suporte ao produto de tecnologia no painel lateral contextual

Tab	Descrição
<a href="#">Fluxo de atividades</a>	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso.
<a href="#">Pesquisa de ações recomendadas</a>	<p>A guia Ações recomendadas inclui <a href="#">Pesquisa com IA</a> <input checked="" type="checkbox"/> funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente.</p> <p>O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa.</p> <p>Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte:</p>

Guias da página de registro de suporte ao produto de tecnologia no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo.</li> <li>• Filtre a lista de resultados da pesquisa.</li> <li>• Classifique a lista de resultados da pesquisa.</li> <li>• Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro.</li> <li>• Execute as seguintes ações:             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Exibir e anexar artigo</li> <li>◦ Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis.</li> </ul> </li> <li>• Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas.</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Use AI search in Recommended Actions to resolve cases</a> .</p> <p><b>Nota:</b>            Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer <a href="#">Ações recomendadas</a>  Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.</p>
<p><a href="#">Itens relacionados</a></p>	<p>A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas a casos.</p> <p>A página de registro de suporte ao produto de tecnologia incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário.</p> <p>Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão.</p>
<p>Anexos</p>	<p>A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.</p>
<p>Modelos</p>	<p>A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um registro, como um incidente ou mudança.</p>
<p>Modelos de resposta</p>	<p>A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.</p>
<p>Modelos de E-mail</p>	<p>A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc</p>

Tradução automática

## Guias da página de registro de suporte ao produto de tecnologia no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.

### Componente de pesquisa de ações recomendadas


O componente Ações recomendadas aparece como uma guia no painel lateral contextual e fornece aos agentes um recurso de pesquisa com IA. Os agentes podem pesquisar informações, revisar e anexar artigos de conhecimento e anexar casos semelhantes.

Por padrão, a configuração da Pesquisa com IA pesquisa a descrição resumida do caso.

Para artigos de conhecimento, um agente pode exibir um artigo e anexá-lo ao caso atual. Depois de anexar um artigo, o artigo é exibido na lista Conhecimento anexado da guia Registros relacionados.

- Selecionando **Revise e anexe o artigo** exibe o artigo no painel lateral contextual.
- Selecionando **Anexe este artigo** anexa o artigo de conhecimento ao caso atual.

#### **i** Nota:

Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer [Ações recomendadas](#)  Aplicação (sn\_cs\_nb\_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

### Componente de itens relacionados

A página de registro de suporte ao produto de tecnologia incorpora a funcionalidade de itens relacionados ao painel lateral contextual. A guia Itens relacionados fornece aos agentes acesso às listas relacionadas a casos. Essas listas são exibidas em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário.

## Componente de listas relacionadas à página de registro de suporte ao produto de tecnologia

The screenshot displays the 'Work Orders' component in the ServiceNow interface. On the left, a list of related items is shown with counts and expand/collapse icons. The 'Work Orders' item is selected and expanded, showing a card with the following details:

- Work Order Number: WO0010001
- Priority: 4 - Low
- State: Draft
- Short description: Router crashed during firm...

Below the card, another list of related items is visible, including SLAs, Tasks, Interactions, Draft Emails, Emails, Task Skills, Attached Knowledge, Knowledge Gaps, Escalations, Child Cases, Special Handling Notes List, Requests, Appointments, Social Logs, Blocked by, and Related Parties, each with a count and a dropdown arrow.

Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Se uma lista relacionada estiver vazia, os agentes poderão selecionar Criar um na lista para criar um registro.

O componente Itens relacionados no painel lateral contextual inclui as seguintes listas relacionadas:

- Itens-base de instalação afetados
- Tarefas
- ANS
- Lista de Informações de tratamento especial
- Escalações
- Casos secundários
- Solicitações de mudança
- Bloqueado Por
- Grupos Relacionados
- Base de conhecimento anexada
- Lacunas de conhecimento
- E-mails
- E-mails de rascunho
- Habilidades da tarefa
- Ordens de serviço

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar** : Abre um registro vazio em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo** : Abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais** : É exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá um **Mostrar mais** opção.

## Criando um caso

Os agentes podem criar um caso de suporte de produto de tecnologia selecionando **Criar caso** No menu Mais ações na barra de ação.

Criar um caso abre um modal de seletor de serviço e exibe os serviços definidos para o tipo de caso de Suporte de produto de tecnologia. Neste modal, os agentes podem:

- PESQUISE um serviço.
- Selecione um serviço.
- Selecione **Criar caso** .

O sistema cria o caso e exibe o novo registro de caso.

### **i** Nota:

Esta ação está ativa por padrão para a página de registro de suporte ao produto de tecnologia.

## Uso do Now Assist para CSM para gerar anotações de resolução para um caso

Os agentes podem gerar automaticamente as anotações de resolução para um caso, propor a resolução ao cliente e adicionar as informações de resolução ao registro do caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução no aplicativo Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Selecionando **Propor solução** A ação de IU em um registro de caso exibe o modal Propor solução. . **Anotações de resolução** o campo no registro do caso está vazio, a resolução observa que a habilidade de geração adiciona as informações a este campo no modal. Para obter mais informações, consulte [Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#) .

### **i** Nota:

A resolução observa que a habilidade de geração requer um mínimo de 200 palavras no registro de caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo de **Anotações de resolução** campo.

Para usar a habilidade de geração de anotações de resolução com a variante da página de registro de suporte ao produto de tecnologia:

- [Ativar o Now Assist para Customer Service Management \(CSM\)](#) .
- [Configure a habilidade de geração de anotações de resolução no console do administrador do Now Assist](#) .
- [Configure the Propose Solution UI action and declarative action](#) .

## Tabela de casos de suporte de produto técnico

A aplicação Caso de suporte de produto de tecnologia adiciona a tabela Caso de suporte de produto técnico (sn\_tech\_product\_support\_case).

### Campos da tabela Caso de suporte técnico ao produto

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa do contato. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Status da ação	Identifica casos que precisam de atenção ou que estão bloqueados.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido em <b>Atividade</b> Campo quando o usuário seleciona o botão Publicar.
Atribuição a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado em <b>Grupo de atribuição</b> , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. Por exemplo, bate-papo ou e-mail.
Encerrado	A data e a hora em que o caso foi encerrado.
Encerrado por	O nome do usuário que encerrou o caso.
Anotações de encerramento	Anotações adicionais feitas pelo usuário que encerra o caso.
Empresa	O nome da empresa para este caso.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Contrato	O número do contrato associado a este caso.
Criação em	A data e a hora em que o caso foi criado.
Criada por	O nome do usuário que criou o caso.
Direito	O direito associado a este caso.  Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações no <b>Conta</b> , <b>Contrato</b> , <b>Produto</b> , <b>Ativo</b> campos.
Seguir o sol	Uma caixa de seleção para indicar que um caso deve ser entregue no final do dia de trabalho para acompanhamento global.
Resposta inicial	A primeira resposta enviada pelo agente ao cliente.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram adquiridos por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Resumo do problema	Um resumo do caso com base na compreensão do agente do problema relatado.
Conhecimento	Se marcado, o sistema criará automaticamente um rascunho de artigo de conhecimento quando o caso for encerrado.
Último plano de ação atualizado	Indica quando o plano de ação técnica foi atualizado pela última vez.

**Campos da tabela Caso de suporte técnico ao produto**

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Último plano de ação atualizado por	O usuário que atualizou o plano de ação técnica pela última vez.
Precisa de atenção	Se habilitado, o registro do caso precisará de atenção. Por exemplo, casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
Próximas etapas	Armazena as próximas etapas a serem executadas para a resolução do caso.
Número	O número do caso gerado automaticamente.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Aberta por	O nome do usuário que criou o caso.
Primário	O registro primário do caso.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Prioridade	A prioridade atribuída para o caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Crítico(a)</li> <li>• 2 - Alta</li> <li>• 3 - Moderado(a)</li> <li>• 4 - Baixa</li> </ul>
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo.  O produto pode ser um dos seguintes tipos: Modelo de aplicação ou Modelo de produto de serviço.  Modelos de aplicações e Modelos de produto de serviço podem ter vários componentes. Eles também podem ter várias combinações de aplicações, software e licenças de software.
Componente do produto	Exibe uma lista dos componentes secundários do produto selecionado em <b>Produto</b> campo.  Usuários com a função de administrador podem configurar componentes do produto usando as seguintes listas relacionadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulário Modelo de serviço &gt; Lista relacionada Componentes do modelo</li> <li>• Formulário Modelo de aplicação &gt; Lista relacionada Componentes do modelo</li> </ul>
Código de resolução	Lista de seleção que indica os estados de resolução do caso.

### Campos da tabela Caso de suporte técnico ao produto

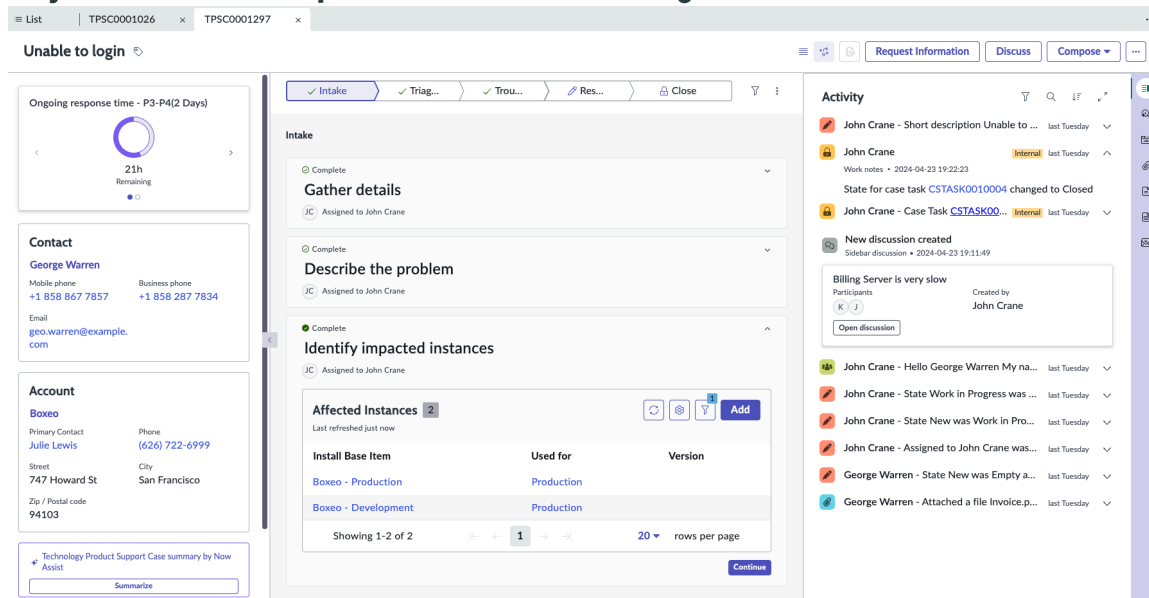
Campo	Descrição
	Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente encerrar um caso. Se um cliente encerrar um caso, ele não será obrigatório.
Resolvido	A data e a hora em que o caso foi resolvido.
Resolvido por	O agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Código da causa raiz	O motivo pelo qual o caso foi criado.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou problema.
Produto vendido	O produto para o qual o caso está sendo criado.
Etapas para reproduzir	Inclui detalhes das etapas a serem seguidas para reproduzir o problema.
Atualização em	A data e a hora em que o caso foi atualizado.
Atualização de	O nome do usuário que atualizou o caso pela última vez.
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado.
Anotações de trabalho	<p>Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável.</p> <p>Os usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem a notificação Anotações de trabalho de caso adicionadas que contém as anotações de trabalho quando adicionadas.</p>
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas.

Tradução automática

## Playbook de Caso de Suporte ao Produto de Tecnologia

O playbook de Caso de Suporte ao produto de tecnologia fornece orientação passo a passo para resolver casos de tecnologia.

## Playbook de Caso de Suporte ao Produto de Tecnologia



Um playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição simples e orientada para tarefas e orienta o agente por seqüências de tarefas.

- Uma fase em um playbook é uma seqüência agrupada de atividades.
- Uma atividade em uma fase representa uma tarefa individual para um agente concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como enviar uma notificação a um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

• **Página do processo de suporte ao produto de tecnologia** Fornece acesso ao playbook no Espaço configurável do CSM.

Para obter informações detalhadas sobre as fases e atividades, consulte [Fases e atividades do playbook de caso de suporte ao produto de tecnologia](#).

### Variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

A variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia está incluída na aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia (sn\_tech\_product\_support). Uma variante de página é uma versão de uma página que tem configurações exclusivas. Esta variante de página inclui as seguintes configurações.

#### Configurações de variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

Configuração	Descrição
Ativo	<p>Habilitando o <b>Ativo</b> a caixa de seleção disponibiliza a variante de página para o público selecionado.</p> <p>A página do processo de suporte ao produto de tecnologia está ativa por padrão.</p> <p>A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que o Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Set record page order</a>.</p>

## Configurações de variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

Configuração	Descrição
Ordem	<p>Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade.</p> <p>A ordem padrão da variante da página de processo de suporte ao produto de tecnologia é -100.</p>
Condições	<p>As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página Processo de suporte ao produto de tecnologia tem a seguinte condição:</p> <p><b>sn_tech_product_support_case</b></p> <p>Esta condição limita o uso da variante de página aos registros da tabela Caso de suporte técnico ao produto [sn_tech_product_support_case].</p>
Público	<p>O público determina quem pode ver a variante de página.</p> <p>O público da variante do playbook de suporte ao produto de tecnologia inclui o Agente de suporte de tecnologia.</p>

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo > Estrutura do Now Experience > Construtor de IU.**
2. Selecione **Espaço configurável do CSM/FSM** experiência.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página do processo de suporte ao produto de tecnologia**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.


## Componentes da página do processo de suporte ao produto de tecnologia

A variante da página do processo de suporte ao produto de tecnologia inclui os seguintes componentes.

### Componentes do playbook de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Título do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	<p>Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usá-los para agrupar e organizar registros.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Agrupe e encontre registros usando marcadores no espaço</a>.</p>
<a href="#">Barra de ação</a>	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.

## Componentes do playbook de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Componente do ANS	<p>Um acordo de nível de serviço (ANS) define um período definido de tempo para que uma tarefa atinja uma determinada condição. Isso garante que as tarefas sejam resolvidas de acordo com as expectativas definidas para os clientes.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Definições de ANS</a>.</p>
<a href="#">Componentes de pesquisa de conta e contato</a>	<p>Os agentes podem usar os componentes de pesquisa de conta e contato para fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PESQUISE uma conta ou contato.</li> <li>• Crie uma conta ou contato.</li> <li>• Vincular ou desvincular uma conta ou contato.</li> <li>• Edite e salve uma conta vinculada ou um registro de contato.</li> <li>• Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia.</li> <li>• Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um rascunho de e-mail no compositor de e-mail em uma subguia.</li> <li>• Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada.</li> </ul> <p>Os componentes de pesquisa de conta e contato exibem informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de conta e contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, e-mail e telefone.</p>
Componente de destaques do caso	<p>O componente realces do caso exibe detalhes importantes sobre o caso, incluindo o número e a prioridade do caso.</p>
<a href="#">Componente de resumo de caso</a>	<p>O componente Resumo de caso aparece no painel lateral esquerdo. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão.</p> <p>Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumir os detalhes do caso.</li> <li>• Publique o resumo no fluxo de atividades.</li> <li>• Atualize o resumo.</li> </ul> <p>O componente de resumo de caso requer que <a href="#">Now Assist for Customer Service Management (CSM)</a>  a aplicação está instalada e a habilidade de resumo de casos foi configurada.</p>

## Componentes do playbook de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
Playbook	<p>A página Processo de suporte ao produto de tecnologia inclui um playbook horizontal que orienta o agente pelas seguintes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admissão</li> <li>• Triagem</li> <li>• Solução de problemas</li> <li>• Resolver</li> <li>• Fechar</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre o playbook, consulte <a href="#">Fases e atividades do playbook de Caso de Suporte ao produto de tecnologia</a>.</p>
Painel lateral contextual	<p>O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Processo de suporte ao produto de tecnologia inclui as guias a seguir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluxo de atividades</li> <li>• Ações recomendadas</li> <li>• Itens Relacionados</li> <li>• Anexos</li> <li>• Modelos</li> <li>• Modelos de resposta</li> <li>• Modelos de E-mail</li> <li>• Executar diagnóstico</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte as seguintes seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Componente do fluxo de atividades</a></li> <li>• <a href="#">Componente de pesquisa/ações recomendadas</a></li> <li>• <a href="#">Componente de itens relacionados</a></li> </ul>
Caixas de diálogo não modais	<p>Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para criar comentários, anotações de trabalho e mensagens de e-mail.</p>
Exibição do formulário do espaço	<p>A página Processo de suporte ao produto de tecnologia fornece aos agentes a opção de alternar entre as fases e atividades do playbook e os detalhes do registro.</p> <p>Ao exibir detalhes do registro, a página Processo de suporte ao produto de tecnologia usa a exibição de formulário Espaço, que inclui as seguintes seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhes do caso</li> <li>• Detalhes do Problema</li> <li>• Resposta inicial</li> </ul>

## Componentes do playbook de suporte ao produto de tecnologia

Componente	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de ação técnica</li> <li>• Outros detalhes do caso</li> <li>• Registros relacionados</li> <li>• Anotações</li> <li>• Informações de fechamento</li> </ul> <p>Essas seções podem ser expandidas e recolhidas para exibir os campos em cada seção.</p> <p>A exibição de formulário do Espaço também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar a URL.</p> <p>Para obter mais informações sobre os campos que aparecem nessas seções, consulte <a href="#">Tabela de casos de suporte de produto técnico</a>.</p>

### Barra de ação

As ações a seguir estão disponíveis na barra de ação da página de processo de suporte ao produto de tecnologia. As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos.

- **Detalhes do registro** : Selecione este ícone para exibir os detalhes do registro.
- **Detalhes do Playbook** : Selecione este ícone para exibir as fases e as atividades do playbook.
- **Ações em andamento** : Fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nesta lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário minimizado, a anotação de trabalho ou o e-mail.
- **Solicitar informações** : O agente solicita informações do cliente. Selecionar esta ação move o estado do caso para Aguardando informações.
- **Informações recebidas** : O agente confirma que as informações foram recebidas do cliente. Selecionar esta ação move o estado do caso para Trabalho em andamento.
- **Discutir** : Inicia uma discussão na barra lateral. Para obter mais informações sobre como usar o recurso Barra lateral, consulte [Exploring Sidebar](#).
- **Compor** : Componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais.
- **Salvar** : Salva as mudanças no registro do caso.
- **Aceitar Solução** : O agente pode aceitar a solução proposta em nome do cliente. Move o caso para Encerrado.
- **Rejeitar Solução** : O agente pode rejeitar a solução proposta em nome do cliente. Move o caso para Trabalho em andamento.
- **Mais ações** : permite que os usuários tomem ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.

## Componentes de pesquisa de conta e contato

Os componentes de pesquisa de conta e contato permitem que os agentes façam o seguinte:

- PESQUISE uma conta ou contato por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem nos cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione uma conta ou contato após a pesquisa selecionando o cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.
- Selecione uma nova conta ou contato . ícone no componente de pesquisa, preenchendo os campos da conta ou contato e selecionando **Salvar** . Um cartão de registro para a nova conta ou contato substitui o componente de pesquisa.

Os agentes podem executar as seguintes ações a partir de um cartão de registro:

- Remova uma conta ou contato vinculado de um registro de caso selecionando o ícone Mais ações e selecionando **Desvincular** . Em seguida, salve o formulário para aplicar esta mudança.
- Edite e salve uma conta vinculada ou registro de contato selecionando o ícone de lápis, editando as informações da conta ou contato e selecionando **Salvar** .
- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.

## Componente de resumo de caso

O componente Resumo de caso fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente Resumo do caso aparece no painel lateral esquerdo da variante da página Processo de suporte ao produto de tecnologia. Ao abrir um caso pela primeira vez, o componente é recolhido e no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar com anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione **Salvar em anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

**Nota:**

Se o caso não tiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para resumo".

Para usar o componente Resumo de caso com a variante da página de processo de suporte ao produto de tecnologia, ative a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) e configure a habilidade de resumo de caso no console de administração do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- [Ativar o Now Assist para Customer Service Management \(CSM\)](#)
- [Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist](#) .

## Componente do painel lateral contextual

O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Processo de suporte ao produto de tecnologia inclui as guias a seguir.

### Guias da página do processo de suporte ao produto de tecnologia no painel lateral contextual

Tab	Descrição
<a href="#">Fluxo de atividades</a>	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso.
<a href="#">Pesquisa de ações recomendadas</a>	<p>A guia Ações recomendadas inclui <a href="#">Pesquisa com IA</a> funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente.</p> <p>O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa.</p> <p>Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo.</li> <li>• Filtre a lista de resultados da pesquisa.</li> <li>• Classifique a lista de resultados da pesquisa.</li> <li>• Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro.</li> <li>• Execute as seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exibir e anexar artigo</li> <li>○ Link para o caso</li> <li>○ Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis.</li> </ul> </li> <li>• Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas.</li> </ul>

## Guias da página do processo de suporte ao produto de tecnologia no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	<p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Use AI search in Recommended Actions to resolve cases</a> .</p> <p><b>i Nota:</b> Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer <a href="#">Ações recomendadas</a> Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.</p>
<a href="#">Itens relacionados</a>	<p>A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas a casos.</p> <p>O playbook de suporte ao produto de tecnologia incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário.</p> <p>Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão.</p>
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de E-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.
Executar diagnóstico	A guia Executar diagnóstico fornece acesso para executar o diagnóstico e identificar a causa raiz do problema.

### Componente do fluxo de atividades

A página Processo de suporte ao produto de tecnologia inclui o fluxo de atividades na primeira guia do painel lateral contextual.

O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso. As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades do caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas de atividades individuais.

Componente do fluxo de atividades do playbook de suporte ao produto de tecnologia

**Compose**

Comments Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

**Activity**

- John Jason** Internal 3 days ago
  - Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM
  - These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.
- George Warren - filename] and 3 attachments added** 3 days ago
- Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...** 3 days ago
- Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...** 3 days ago
- George Warren - filename] and 3 attachments added** 3 days ago
- John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot...** 3 days ago
- George Warren - filename] and 3 attachments added** 3 days ago
- George Warren - Issue during class with broken pedals on our...** 3 days ago

Tradução automática

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade.

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido
- Discussão de bate-papo
- Ícone personalizado

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.
- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão Expandir que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

- Um carimbo de data e hora completo.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

O fluxo de atividades usa [caixas de diálogo não modais](#) para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails. Use **Compor** botão na barra de ação para criar esses itens.

- **Compor > Comentário** : Abre a caixa de diálogo Compor um comentário não modal.
- **Compor > anotação de trabalho** : Abre a caixa de diálogo Compor uma anotação de trabalho não modal.
- **Compor > E-mail** : Abre a caixa de diálogo Compor e-mail não modal.

## Componente de pesquisa de ações recomendadas

O componente de pesquisa Ações recomendadas aparece como uma guia no painel lateral contextual e fornece aos agentes um recurso de pesquisa com IA. Os agentes podem pesquisar informações, revisar e anexar artigos de conhecimento e anexar casos semelhantes.

Por padrão, a configuração da Pesquisa com IA pesquisa a descrição resumida do caso.

Para artigos de conhecimento, um agente pode exibir um artigo e anexá-lo ao caso atual. Depois de anexar um artigo, o artigo é exibido na lista Conhecimento anexado da guia Registros relacionados.

- Selecionando **Revise e anexe o artigo** exibe o artigo no painel lateral contextual.
- Selecionando **Anexe este artigo** anexa o artigo de conhecimento ao caso atual.

### Nota:

Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer [Ações recomendadas](#)  Aplicação (sn\_cs\_nb\_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.

## Componente de itens relacionados

O playbook de suporte ao produto de tecnologia incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. A guia Itens relacionados fornece aos agentes acesso às listas relacionadas de casos. Essas listas são exibidas em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário.

### Componente de listas relacionadas ao playbook de suporte ao produto de tecnologia

The screenshot displays the 'Componente de listas relacionadas ao playbook de suporte ao produto de tecnologia'. On the left, a list of related items is shown with counts and expand/collapse icons. An arrow points from the 'Work Orders' item in this list to a detailed view on the right. The detailed view shows a 'Work Order' card with the following information:

- Work Order Number: W00010001
- Priority: 4 - Low
- State: Draft
- Short description: Router crashed during firm...

Below the card, another list of related items is shown, including SLAs (1), Tasks (0), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (0), Child Cases (0), Special Handling Notes List (1), and Requests (0).

Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Se uma lista relacionada estiver vazia, os agentes poderão selecionar Criar um na lista para criar um registro.

O componente Itens relacionados no painel lateral contextual inclui as seguintes listas relacionadas:

- Itens-base de instalação afetados
- Tarefas
- ANS
- Lista de Informações de tratamento especial
- Escalações
- Casos secundários
- Solicitações de mudança
- Bloqueado Por
- Grupos Relacionados
- Base de conhecimento anexada
- Lacunas de conhecimento

- E-mails
- E-mails de rascunho
- Habilidades da tarefa
- Ordens de serviço

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar** : abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo** : abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais** : é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá um **Mostrar mais** opção.

### Caixas de diálogo sem janela modal

O playbook de suporte ao produto de tecnologia usa caixas de diálogo não modais para criar comentários, anotações de trabalho e mensagens de e-mail. As ações a seguir estão disponíveis no **Compor** botão no cabeçalho do formulário:

- **Compor > Comentário** : Abre a caixa de diálogo Compor um comentário não modal.
- **Compor > anotação de trabalho** : Abre a caixa de diálogo Compor uma anotação de trabalho não modal.
- **Compor > E-mail** : Abre a caixa de diálogo Compor e-mail não modal.

As regras a seguir se aplicam à visibilidade da caixa de diálogo não modal:

- Uma caixa de diálogo não modal de cada tipo (comentário, anotação de trabalho ou e-mail) pode estar ativa por vez.
- Uma caixa de diálogo não modal pode ser exibida por vez, enquanto as outras duas são minimizadas.
- Caixas de diálogo não modais minimizadas aparecem no menu Ações em andamento na barra de ação. Este menu exibe um selo que mostra o número de caixas de diálogo não modais minimizadas.
- Se um agente abrir uma segunda caixa de diálogo não modal enquanto a primeira caixa de diálogo não modal for exibida, o sistema minimizará a primeira caixa de diálogo não modal.

Os agentes podem fazer o seguinte:

- Selecione o menu Ações em andamento para ver uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas. Cada entrada na lista inclui o título e a categoria do item minimizado.
  - Para e-mail, o título é o assunto do e-mail.
  - Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
- Selecione um item na lista para abrir a caixa de diálogo não modal minimizada.

Comportamento de fechamento para comentários, anotações de trabalho e e-mail:

- Publicar um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades fecha a caixa de diálogo não modal.
- Salvar o registro publica um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades fecha a caixa de diálogo não modal.
- Enviar um e-mail fecha a caixa de diálogo não modal. O sistema adiciona o e-mail ao fluxo de atividades e à lista relacionada de e-mails.

Descartar comportamento para comentários e anotações de trabalho:


- Fechar uma anotação de trabalho ou caixa de diálogo não modal de comentário descarta o texto. O sistema exibe uma janela pop-up Fechar caixa de diálogo e solicita que o agente confirme a ação.
  - Selecionando **Continuar** confirma a ação, descarta o texto e fecha a janela.
  - Selecionando **Cancelar** Ou o botão Fechar caixa de diálogo cancela a ação. A caixa de diálogo não modal permanece aberta e o texto permanece na caixa de diálogo.
- O texto é descartado na caixa de diálogo não modal e no campo de formulário.

Os agentes podem usar modelos de resposta do painel lateral contextual para copiar texto para as caixas de diálogo não modais.

Os agentes podem aplicar modelos a e-mails em uma caixa de diálogo não modal:

- Selecione um modelo na guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual e selecione **Aplicar modelo** . O conteúdo do modelo é adicionado à caixa de diálogo não modal.
- Se uma caixa de diálogo não modal estiver minimizada, exiba a caixa de diálogo antes de aplicar o modelo.

Os agentes também podem alternar **Editor de rich text** Botão na caixa de diálogo não modal de e-mail para mostrar ou ocultar o formatador TinyMCE.

Para obter mais informações, consulte [Modeless dialogs](#)  .

## Atualizar planos de ação

Os agentes podem atualizar um plano de ação de caso várias vezes durante o processo de resolução de caso. Por exemplo, um agente pode atualizar o plano antes de transferir o caso para outro agente.

A atividade de trabalho relacionada na fase Solução de problemas do playbook inclui um **Atualizar plano de ação** ação declarativa que o agente pode usar para fazer atualizações. Selecionar esta ação leva o agente de volta à atividade Atualizar plano de ação. Depois de atualizar o plano e selecionar **Salvar** , O sistema publica o plano de ação no fluxo de atividades e retorna o agente para a atividade de trabalho relacionada.

Um novo conjunto de filtros (plano de ação) está disponível no fluxo de atividades. Os agentes podem usar este conjunto de filtros para exibir somente os campos do plano de ação.

## Criando um caso

Os agentes podem criar um caso de suporte de produto de tecnologia selecionando **Criar caso** No menu Mais ações na barra de ação.

Criar um caso abre um modal de seletor de serviço e exibe os serviços definidos para o tipo de caso de Suporte de produto de tecnologia. Neste modal, os agentes podem:

- PESQUISE um serviço.
- Selecione um serviço.
- Selecione **Criar caso** .

O sistema cria o caso e inicia o playbook associado à definição de serviço. Para obter mais informações, consulte [Associate a playbook with a service definition](#) .

**i Nota:**

Esta ação está ativa por padrão para a página Processo de suporte ao produto de tecnologia.

## Uso do Now Assist para CSM para gerar anotações de resolução para um caso

Os agentes podem gerar automaticamente as anotações de resolução para um caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução no aplicativo Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Quando o playbook faz a transição para a fase Resolver, a habilidade de geração de anotações de resolução adiciona as informações ao **Anotações de resolução** Campo na atividade Propor resolução.

**i Nota:**

A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 200 palavras no registro do caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo de **Anotações de resolução** campo.

Para usar a habilidade de geração de anotações de resolução com a variante da página de processo de suporte ao produto de tecnologia:

1. [Ativar o Now Assist para Customer Service Management \(CSM\)](#) .
2. [Configure a habilidade de geração de anotações de resolução no console do administrador do Now Assist](#) .

## Fases e atividades do playbook de Caso de Suporte ao produto de tecnologia

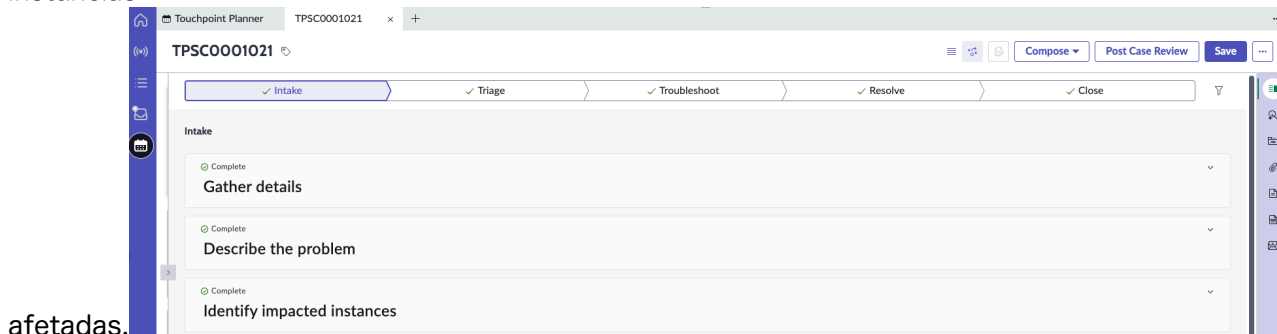
O playbook de Caso de Suporte ao produto de tecnologia inclui fases e atividades que ajudam os agentes a pesquisar e resolver casos de tecnologia.

Quando um agente cria um caso de suporte de produto de tecnologia, o sistema abre um modal de seletor de serviço e exibe os serviços definidos para o tipo de caso de Suporte de produto de tecnologia.

O agente seleciona um serviço e seleciona **Criar** para criar um caso. O sistema cria o caso e inicia o playbook de caso de Suporte ao produto de tecnologia. Este playbook inclui as fases e atividades descritas nas seções a seguir.

## Fase de admissão

Durante a fase de admissão, um agente coleta informações sobre o cliente, o problema e as instâncias



afetadas.

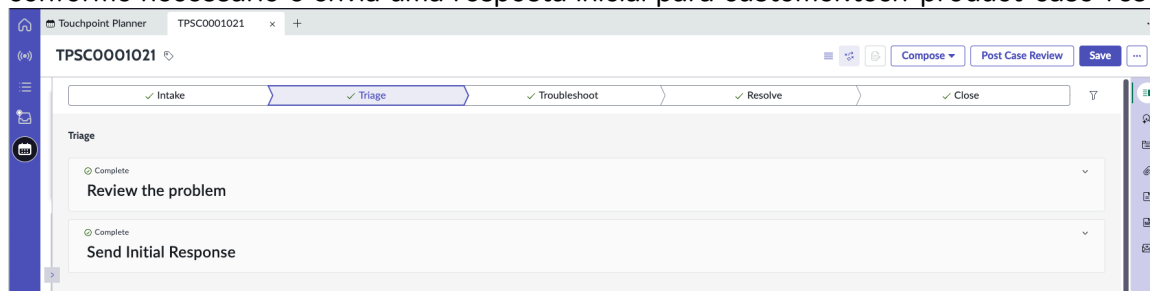
### Atividades da fase de admissão

Atividade	Descrição
Recolher detalhes	<p>O agente coleta informações sobre a conta, o contato e o produto e adiciona uma descrição resumida.</p> <p>Selecione <b>Continuar</b> para salvar as informações e passar para a próxima atividade.</p>
Descreva o problema	<p>O agente descreve o tipo de problema e os detalhes e adiciona uma descrição do caso e etapas para reproduzir. O agente também pode adicionar usuários à lista de observação e adicionar anexos.</p> <p>Selecione <b>Continuar</b> para salvar as informações e passar para a próxima atividade.</p>
Identificar instâncias afetadas	<p>O agente adiciona as instâncias afetadas de uma lista de instâncias que pertencem à conta.</p> <p>Selecione <b>Continuar</b> Para salvar as informações e mover para a primeira atividade na fase Triagem.</p>

Tradução automática

## Fase de triagem

Durante a fase de triagem, o agente revisa as informações do caso, faz mudanças conforme necessário e envia uma resposta inicial para customer.tech-product-case-resolve



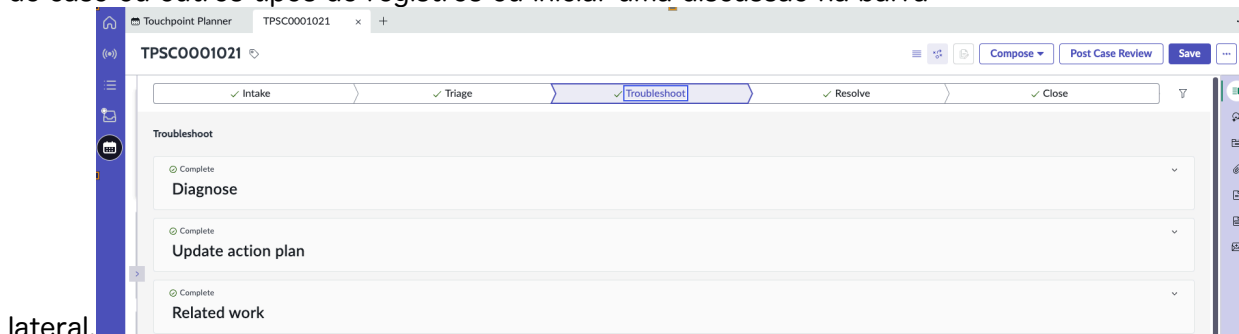
## Atividades da fase de triagem

Atividade	Descrição
<p>Revise o problema</p>	<p>O agente pode revisar as informações sobre o problema do cliente, incluindo as instâncias afetadas selecionadas na fase de admissão e o produto vendido ou componente do produto.</p> <p>Além de revisar as informações, o agente pode atualizar a lista de instâncias afetadas e os anexos.</p> <p>As seguintes ações estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atribuir a mim</b> : O agente pode selecionar esta ação para atribuir automaticamente o caso.</li> <li>• <b>Aceitar</b> : O agente pode selecionar esta ação para aceitar o caso atribuído.</li> </ul> <p>Depois que o caso é atribuído, o agente pode selecionar <b>Continuar</b> para salvar as informações e passar para a próxima atividade.</p>
<p>Enviar resposta inicial</p>	<p>O agente pode enviar uma resposta ao cliente inserindo texto em <b>Resposta inicial</b> campo. Se desejar, o agente pode usar um modelo da guia Modelos de resposta no painel lateral contextual.</p> <p>O agente também pode inserir texto no <b>Anotações de trabalho</b> campo para capturar informações internas.</p> <p>Depois de inserir texto nesses campos, o agente pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecione <b>Salvar</b> para salvar as informações nos campos sem enviá-las ao cliente.</li> <li>• Selecione <b>Enviar e continuar</b> Para enviar a resposta inicial ao cliente, publique as anotações de trabalho e passe para a fase de solução de problemas.</li> </ul>

## Fase de solução de problemas

Durante a fase de solução de problemas, o agente investiga o problema do cliente e atualiza suas descobertas no plano de ação. O agente pode aproveitar ferramentas como pesquisa ou ações recomendadas como parte da investigação. Se o agente precisar de assistência, ele poderá criar tarefas

de caso ou outros tipos de registros ou iniciar uma discussão na barra



lateral.

### Atividades da fase de solução de problemas

Atividade	Descrição
<p>Diagnosticar</p>	<p>A tabela de decisão é fornecida com a aplicação Caso de suporte ao produto de tecnologia. Você pode modificar as condições que foram definidas e os resultados para atender aos seus requisitos.</p> <p>Para habilitar a atividade de diagnóstico na fase Solução de problemas, selecione a categoria de caso na tabela de decisão como Problema, o campo Atividade de diagnóstico é atualizado para Verdadeiro.</p> <p>O status pode ser alterado para Falso pelo agente. Para obter mais detalhes sobre como atualizar tabelas de decisão, consulte <a href="#">Decision Tables</a> .</p> <p>O agente pode exibir e executar as seguintes ações nessas guias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1.</b> Para gerar os resultados do teste, selecione <b>Executar diagnósticos</b> no painel contextual.</li> </ul> <p><b>i Nota:</b> Para evitar conflitos, o sistema permite que somente um teste seja executado por vez. Isso é verdadeiro mesmo se você tiver várias janelas de executor de testes de cliente abertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>2.</b> No painel Executar diagnóstico, selecione <b>IC/Serviço</b> na lista suspensa.</li> <li><b>3.</b> Expanda <b>Pacote de testes disponível</b> .</li> <li><b>4.</b> Selecione definições de teste único/múltiplo.</li> <li><b>5.</b> Selecione <b>Configurar</b>.</li> </ul>

Tradução automática

Atividades da fase de solução de problemas

Atividade	Descrição
	<p><b>6.</b> Na caixa de diálogo Configurar testes, selecione características de teste.</p> <p><b>7.</b> Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para executar o teste agora ou programá-lo para mais tarde.</p> <p><b>8.</b> Selecione <b>Executar teste</b> .</p> <p>• <b>Resultados do teste</b></p> <p><b>1.</b> Selecione <b>Resultados do teste</b> e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.</p> <p>Os testes com falha indicam que os problemas que causam o problema de serviço foram identificados e precisam de reparo.</p> <p>Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados ao problema de serviço diagnosticado. Para cada serviço exclusivo e especificação de teste, somente uma tarefa de reparo é criada. O agente pode trabalhar nele e fechar esta tarefa de reparo.</p> <p><b>2.</b> Selecione <b>Exibir detalhes</b> ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.</p> <p><b>3.</b> Selecione <b>Teste novamente</b> ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.</p> <p>• <b>Tarefas de diagnóstico</b> Se necessário, o agente pode criar as tarefas de diagnóstico manualmente e exibir as tarefas de diagnóstico.</p>
<p>Atualizar plano de ação</p>	<p>O agente investiga o problema e adiciona informações aos seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumo do problema</li> <li>• Ações tomadas</li> <li>• Próximas etapas</li> </ul> <p>Selecionando <b>Atualize e continue</b> ação:</p>

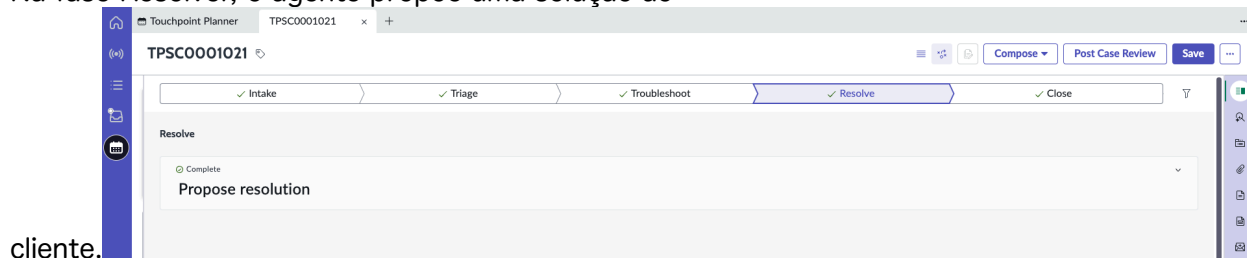
Tradução automática

## Atividades da fase de solução de problemas

Atividade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salva as informações no plano de ação.</li> <li>• Publica as informações no fluxo de atividades.</li> <li>• Move o agente para a atividade de trabalho relacionada.</li> </ul>
Trabalho relacionado	<p>O agente pode ver o status da ação do caso, se disponível, e pode atualizar o. <b>Precisa de atenção</b> campo.</p> <p>A atividade de trabalho relacionada inclui um cartão Ações recomendadas, <b>Fale com um especialista</b>, que os agentes podem usar se precisarem de assistência.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecione <b>Iniciar discussão</b> Para iniciar uma conversa na barra lateral.</li> <li>• Selecione <b>Ignorar</b> para fechar o cartão.</li> </ul> <p>A atividade de trabalho relacionada mostra listas de registros de casos relacionados. O agente pode expandir essas listas de registros relacionados e exibir os cartões de registro ou criar registros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atualizar plano de ação</b> Retorna o agente à atividade Atualizar plano de ação para que ele possa atualizar as informações.</li> <li>• <b>Continuar</b>: Conclui a fase de solução de problemas e move o agente para a fase Resolver.</li> <li>• <b>Criar tarefas de reparo</b>: Crie uma tarefa de reparo e atribua ao agente.</li> </ul> <p>A atividade de trabalho relacionada inclui <b>Tarefas de resolução</b>, Que os agentes podem usar se o teste falhar e criar manualmente a tarefa de resolução para resolver o problema. O agente pode expandi-los <b>Tarefas de resolução</b> e exiba a lista de tarefas de resolução ou crie uma.</p>

## Fase Resolver

Na fase Resolver, o agente propõe uma solução ao



### Resolver atividades da fase

Atividade	Descrição
Propor resolução	<p>O agente atualiza os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Código da causa raiz</b></li> <li>• <b>Código de resolução</b></li> <li>• <b>Causa</b></li> <li>• <b>Anotações de resolução</b></li> </ul> <p>O agente também pode habilitar o. <b>Adicione anotações de resolução aos comentários</b> caixa de seleção para adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso.</p> <p><b>Nota:</b> Se a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) estiver instalada e a habilidade de geração de anotações de resolução tiver sido configurada, o. <b>Anotações de resolução</b> o campo é preenchido automaticamente. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Uso do Now Assist para CSM para gerar anotações de resolução para um caso</a> .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propor resolução</b> : Conclui a atividade e passa para a fase Fechar. O estado do caso muda para Solução proposta.</li> <li>• <b>Salvar</b> : Salva as informações na atividade.</li> </ul>

Tradução automática

### Fechar fase

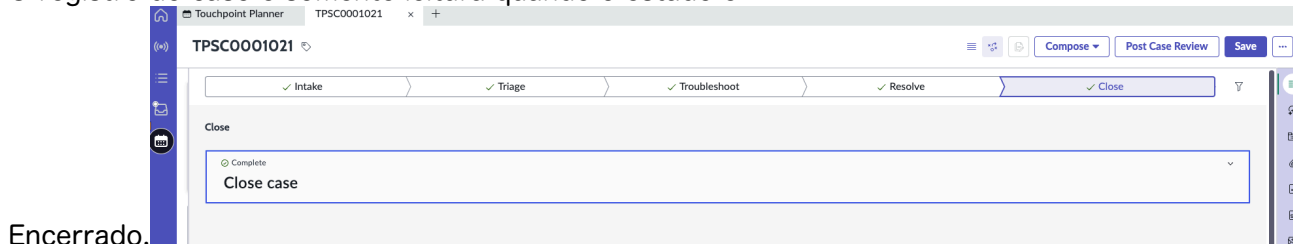
Um caso pode ser encerrado das seguintes maneiras:

- O cliente aceita a solução proposta.
- O agente aceita a solução proposta em nome do cliente.

- O agente encerra o caso.
- O sistema fecha automaticamente o caso depois que ele permanece no estado Solução proposta por um determinado número de dias.

Na fase Encerrar, o agente atualiza o caso com um resumo do problema e fornece comentários ou anotações de trabalho adicionais.

O registro do caso é somente leitura quando o estado é



Encerrado.

### Encerrar atividades da fase

Atividade	Descrição
Encerrar caso	<p>O agente atualiza os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumo do problema</li> <li>• Código da causa raiz</li> <li>• Anotações de resolução</li> <li>• Adicionar anotações de resolução a comentários</li> <li>• Comentários adicionais</li> <li>• Anotações de trabalho</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aceitar Solução</b> : Salva as mudanças e publica o conteúdo no <b>Comentários adicionais</b> e <b>Anotações de trabalho</b> campos para o fluxo de atividades. O estado do caso muda de Solução proposta para Encerrado.</li> <li>• <b>Rejeitar Solução</b> : Salva as mudanças e publica o conteúdo no <b>Comentários adicionais</b> e <b>Anotações de trabalho</b> campos para o fluxo de atividades. O estado do caso muda de Solução proposta para Trabalho em andamento.</li> <li>• <b>Salvar</b> : Salva as mudanças na atividade.</li> </ul> <p>Depois que o caso é encerrado, o agente pode selecionar <b>Criar revisão pós-caso</b> para abrir um registro de revisão pós-caso em uma subguia.</p>

Tradução automática

## Salvar e continuar ações

Quando uma fase está em andamento, o **Continuar** a ação salva as informações na fase e move o agente para a próxima atividade no fluxo. Esta pode ser a próxima atividade em uma fase ou a primeira atividade na próxima fase.

Quando uma fase é concluída, o **Salvar** a ação também está disponível. Esta ação salva as informações na fase, mas não move o agente para a próxima fase. **Salvar** a ação permite que os agentes atualizem as informações nas fases concluídas.

## Exibindo ações recomendadas nas atividades do playbook

As ações recomendadas podem ser configuradas para aparecer nas atividades do playbook. Por padrão, o **Fale com um especialista** a recomendação aparece no painel lateral conceitual.

A regra Ações recomendadas de solução de problemas de caso de produto de tecnologia:

- Fornece a recomendação para um agente discutir um problema de caso com um especialista. Esta recomendação.
- Inclui as seguintes ações:
  - **Iniciar discussão** : Inicia uma discussão na barra lateral.
  - **Ignorar** : rejeita o cartão de recomendação.

Para obter mais informações, consulte [Recommended Actions](#) .

## Caso de integração de suporte de produto de tecnologia com sistemas externos de sentido sul

Em Proactive Service Experience Workflows, você pode enviar solicitações de execução de teste de serviço de saída para vários sistemas externos integrando a aplicação com os sistemas sul externos.

### Visão geral dos sistemas externos no sentido sul

Quando os testes são executados, as solicitações são enviadas para os sistemas de teste e diagnóstico do southbound. Em seguida, esses sistemas determinam os resultados do teste e identificam quaisquer falhas.

Usando essa integração, um CSP (Provedor de serviços de comunicação) pode executar as seguintes tarefas:

- Acionar solicitações de saída para uma ou mais execuções de teste de serviço usando a API de pedido de PUBLICAÇÃO aberta do Fórum de TMF (TMF) 653.
- Compartilhe atualizações com os sistemas externos sobre as mudanças em trânsito nas execuções de teste existentes que têm solicitações de saída.
- Gerencie a resposta de entrada das solicitações de saída para a execução de teste.
- Gerencie os erros e exceções das solicitações de saída e respostas de entrada.

### Como a integração funciona

O processo de integração do com os sistemas de gestão de testes de serviço externos é o seguinte:

1. Como administrador, você ativa a API Testar especificação aberta para capturar as execuções de teste do caso de problema de serviço.

Para saber mais, consulte [Service Test Management Open API](#) .

2. A integração agora começa:

- a. O gerenciador de testes cria a execução de teste na tabela de execução de teste.

Para obter mais informações sobre como configurar definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).

- b. A carga gerada é enviada para o endpoint do sistema de execução externo.

Para obter mais informações sobre como configurar endpoints do sistema externo criando uma solicitação de integração, consulte [Workflow Studio flow integrations](#) .

### **i** Nota:

- Se a execução de teste estiver configurada como hierárquica na tabela de decisão, o sistema enviará todas as execuções de teste de serviço secundário na hierarquia para o sistema externo configurado no seletor de spoke da aplicação.
- Se a execução de teste estiver configurada como não hierárquica na tabela de decisão, os sistemas enviarão somente a execução de teste individual para o sistema externo configurado no seletor de spoke da aplicação.

Para saber mais sobre spokes, consulte [Criando spokes usando o Gerador de spokes](#) .

3. Se a solicitação de execução for bem-sucedida, uma resposta será recebida do sistema externo e capturada na tabela Execução de teste (sn\_st\_mgmt\_test).

### **i** Nota:

O cliente deve preencher o campo ID da definição de medida de teste.

## **Crie um caso de suporte de produto de tecnologia no Portal de atendimento ao cliente**

Os clientes podem criar um caso de produto de tecnologia para relatar um problema sobre o serviço no Portal de atendimento ao cliente.

### **Antes de Iniciar**

Função necessária: sn\_tech\_support.agent

### **Procedimento**

1. Acesse o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
2. Na página inicial, selecione **Obter ajuda** .
3. Em **Categorias** , selecione um **Suporte** categoria da lista.
4. Selecione **Crie um Caso de Produto de Tecnologia** .

Formulário de caso como criado usando um produtor de registro. Para obter mais informações sobre como criar um produtor de registro, consulte [Record Producer](#) .

5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

### Caso de produto de tecnologia

Campo	Descrição
Tipo de ocorrência	Selecione o tipo de problema para o caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Problema de desempenho</li> <li>○ Pergunta</li> <li>○ Solicitação de serviço</li> <li>○ Algo foi desfeito</li> </ul>
Conta	Esta conta é o padrão para a conta de usuário conectado
Contato	Preenchido automaticamente com o nome do usuário conectado.
Produto vendido	Selecione um produto na lista de produtos disponíveis. Esta lista inclui os produtos vendidos para o usuário conectado.
Instâncias afetadas	Adicione as instâncias afetadas a esta lista.
Descrição resumida	Descrição do problema ou problema.

Campo	Descrição
Impacto nos negócios	Impacto que este problema está causando em seus negócios.
Etapas para reproduzir	Adicione as etapas para reproduzir o problema.
Fuso horário do contato	Exibe o fuso horário do usuário no campo Contato.

**6. Selecione **Enviar**.**

Quando o caso de problema de serviço é enviado, a fase é definida automaticamente como **Verificar** e afirmam como **Novo**.

## Diagnosticar e resolver um caso de suporte de produto de tecnologia

Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique, resolva e encerre um caso relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

### Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_tech\_support.agent

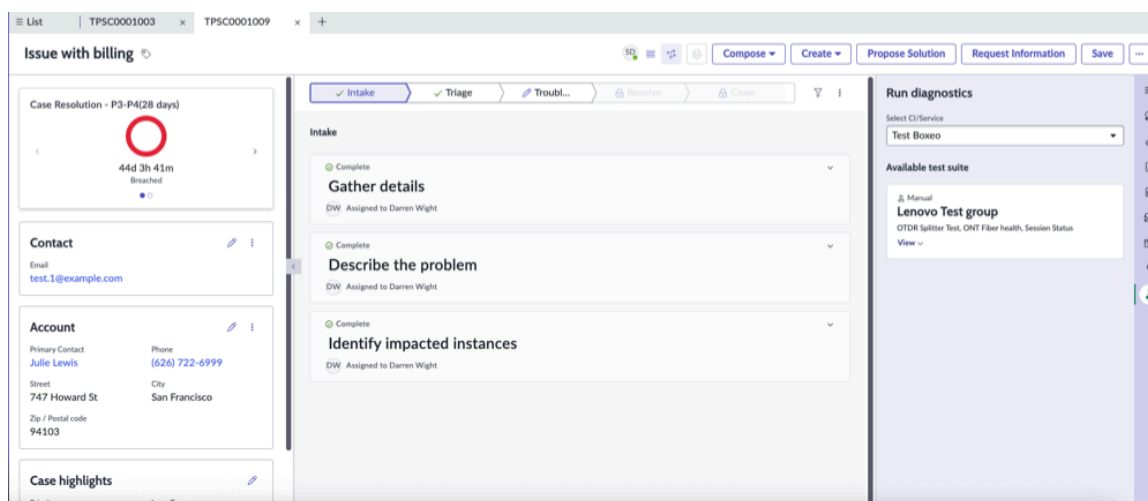
### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de suporte ao produto de tecnologia progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um agente de suporte analisando e verificando o problema. Em seguida, há a guia Diagnóstico, na qual os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente de suporte passa para a fase de reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, o caso será testado novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o caso é resolvido e encerrado com base no feedback do cliente sobre a solução fornecida.

### Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Caso de suporte de produto de tecnologia > Atribuído a mim**.
4. Abra o caso de suporte ao produto de tecnologia que está no estado Novo ou Aberto.

Tradução automática



## 5. Revise e verifique o caso de suporte ao produto de tecnologia.

- a. Em **Admissão** expanda **Reúna detalhes** e, em seguida, revise e verifique os detalhes gerais do caso de suporte ao produto de tecnologia.
- b. Expanda **Descreva o problema** e revise os detalhes do caso de suporte ao produto de tecnologia.
- c. Expanda **Identificar instâncias afetadas** e revise as instâncias afetadas.
- d. Selecione **Continuar**.

### **Nota:**

Antes que o estado seja movido para Encerrado, os campos no formulário de caso de suporte ao produto de tecnologia podem ser editados no cartão de destaques do caso.

O caso de suporte ao produto de tecnologia passa para a fase Triagem.

## 6. Revise as informações do caso.

- a. Em **Triagem** expanda **Revise o problema** e revise os detalhes do problema e das instâncias afetadas.
- b. Expanda **Enviar resposta inicial** e revise a resposta inicial.  
O caso de suporte ao produto de tecnologia passa para a fase Solução de problemas.

## 7. Diagnostique o caso de suporte ao produto de tecnologia para identificar a causa raiz do problema.


- a. Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.
- b. No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.
- c. Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível**.


Para configurar definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).


Para configurar o grupo de testes, consulte [Configurar um grupo de testes](#).

- d. No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.  
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível.
- e. Selecione **Configurar**.
- f. Na caixa de diálogo Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o **Executar teste** botão.
- g. **Opcional:** Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para executar o teste agora ou programá-lo para mais tarde.
- h. Selecione **Executar teste**.
- i. Na guia Diagnóstico, expanda **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.

Os testes com falha indicam que os problemas que causam a identificação do caso de suporte ao produto de tecnologia e precisam de reparo.

O número máximo de linhas do grupo é limitado a 20 linhas. Para configurar o número máximo de linhas com mais de 20 linhas para o grupo, consulte [Uso da lista de apresentação](#) .

**j. Opcional:** Selecione **Exibir detalhes**  ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.

**k. Opcional:** Selecione **Teste novamente**  ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.

**l.** Selecione **Continuar**.

**m. Opcional:** Em **Tarefas de diagnóstico**, selecione **Criar** para criar manualmente as tarefas de diagnóstico.

O caso passa para a fase Reparo.

**8.** Repare o caso criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.

- Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
- Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

Uma tarefa de Reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados aos casos diagnosticados.

- a.** Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar.
- b.** No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir o problema de serviço.
- c.** Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.
- d.** Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.
- e.** Selecione **Continuar**.  
O caso passa para a fase Resolver.

**9.** Em **Resolver** revise a resolução proposta para o caso.

**10.** Feche o caso de suporte ao produto de tecnologia.

- a.** Vá para a fase Fechar e preencha os campos.

**Formulário Fechar caso**

Campo	Descrição
Resumo do problema	Resumo do problema.
Código de resolução	Valor de código que explica como o caso é resolvido. Por exemplo, Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecido.
Anotações de resolução	Resume a resolução do caso de suporte ao produto de tecnologia.

Campo	Descrição
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para disponibilizar as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados ao caso de problema de serviço, se houver. Esses comentários ficam visíveis para o cliente que pode acessar este caso.
Anotações de trabalho	Informações sobre transições de estado.

b. Selecione **Aceitar Solução** ou **Rejeitar Solução** com base no feedback do cliente.

### Resultado

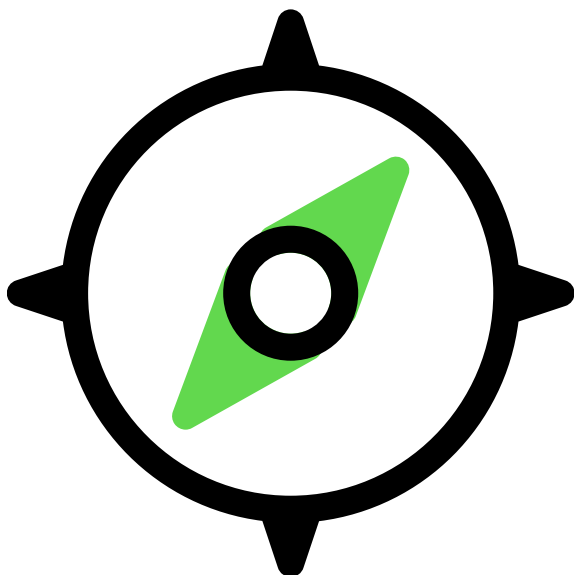
O caso de suporte ao produto de tecnologia foi resolvido e encerrado com sucesso.

# Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Identificar e resolver com eficiência problemas de serviço experimentados pelos clientes com o ServiceNow® Gestão de problemas de atendimento ao cliente (CSPM). Os provedores de serviços de tecnologia, mídia e telecomunicações (TMT) podem simplificar seus processos de gestão de serviços e garantir uma experiência perfeita para seus clientes aproveitando esta aplicação.

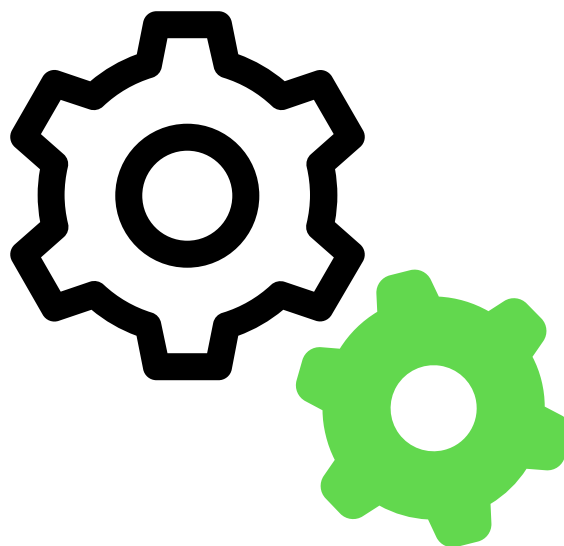
## Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como os provedores de serviço usam Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

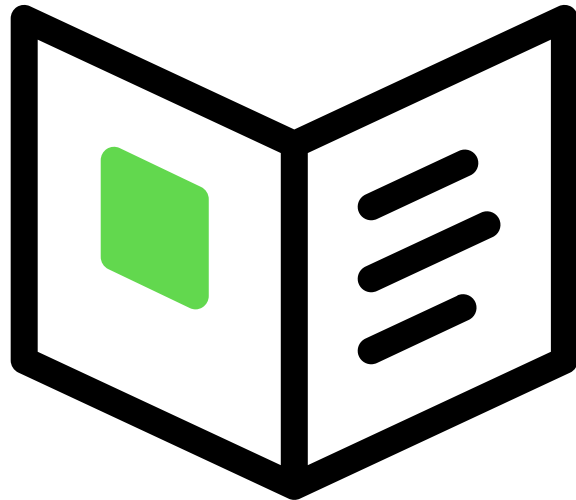
Tradução automática

## Uso



Usar Gestão de problemas de atendimento ao cliente como agente para diagnosticar e resolver problemas de serviço.

## Referência



Obtenha detalhes sobre a separação de domínios e os componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente.

## Recursos adicionais

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

## Explorando Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Saiba como você, como provedor de serviços, pode usar o. Gestão de problemas de atendimento ao cliente( CSPM aplicação para simplificar o processo de resolução para lidar com problemas relacionados ao serviço enfrentados por seus clientes.

### 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 problemas de atendimento ao cliente( CSPM) oferece um processo passo a passo para resolver os problemas do cliente. O processo começa com a verificação do problema do cliente conforme definido no caso de problema de serviço. Em seguida, o sistema sugere automaticamente testes de diagnóstico relevantes para verificar a qualidade do serviço e solucionar o problema de forma eficaz. Depois de identificar a causa raiz, a aplicação ajuda a gerar uma tarefa de reparo com base nos resultados do teste, levando a uma resolução bem-sucedida. Esse processo simplificado simplifica a resolução de problemas para os agentes de atendimento ao cliente, permitindo resolução mais rápida e maior eficiência, o que, por sua vez, aumenta a satisfação do cliente.

Se os clientes tiverem um problema com o serviço de internet, eles poderão relatar isso para criar um caso para resolução. Em seguida, o caso é roteado para CSPM aplicação, que analisa o problema e sugere os testes de diagnóstico relevantes para identificar a causa raiz do problema. Em seguida, o sistema atribui o caso a um agente que executa esses testes e examina os resultados. Com base nas descobertas, o agente toma as ações necessárias para corrigir o problema e restaurar o serviço de internet para o cliente.

## Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente

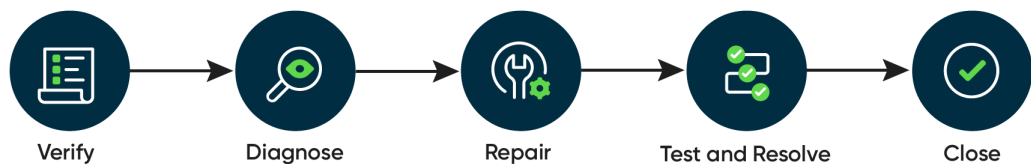
Gestão de problemas de atendimento ao cliente( CSPM fornece uma estrutura que permite que você siga uma abordagem estruturada para lidar e resolver problemas relatados pelo cliente. A estrutura garante uma experiência do cliente perfeita e satisfatória.

CSPM Segue a estrutura definida pelo Fórum de Gestão de Telecomunicações (TMF) para gerenciar problemas de serviço. Esses problemas surgem quando os clientes enfrentam interrupções de serviço ou quando a equipe do NOC (Network Operations Center, centro de operações de rede) identifica falhas de rede e gera reclamações, como interrupções de serviço, erros ou outros problemas. . CSPM a aplicação se concentra na capacidade de diagnóstico de teste para resolver problemas de serviço. Isso inclui a realização de testes relevantes para diagnosticar a causa raiz do problema e sugerir resoluções com base nos resultados do teste.

## Gestão de problemas de atendimento ao cliente ciclo de vida do modelo de dados

CSPM Permite que um problema relacionado ao serviço passe pelas várias fases do ciclo de vida da Gestão de problemas de serviço para ser

Customer Service Problem Management lifecycle



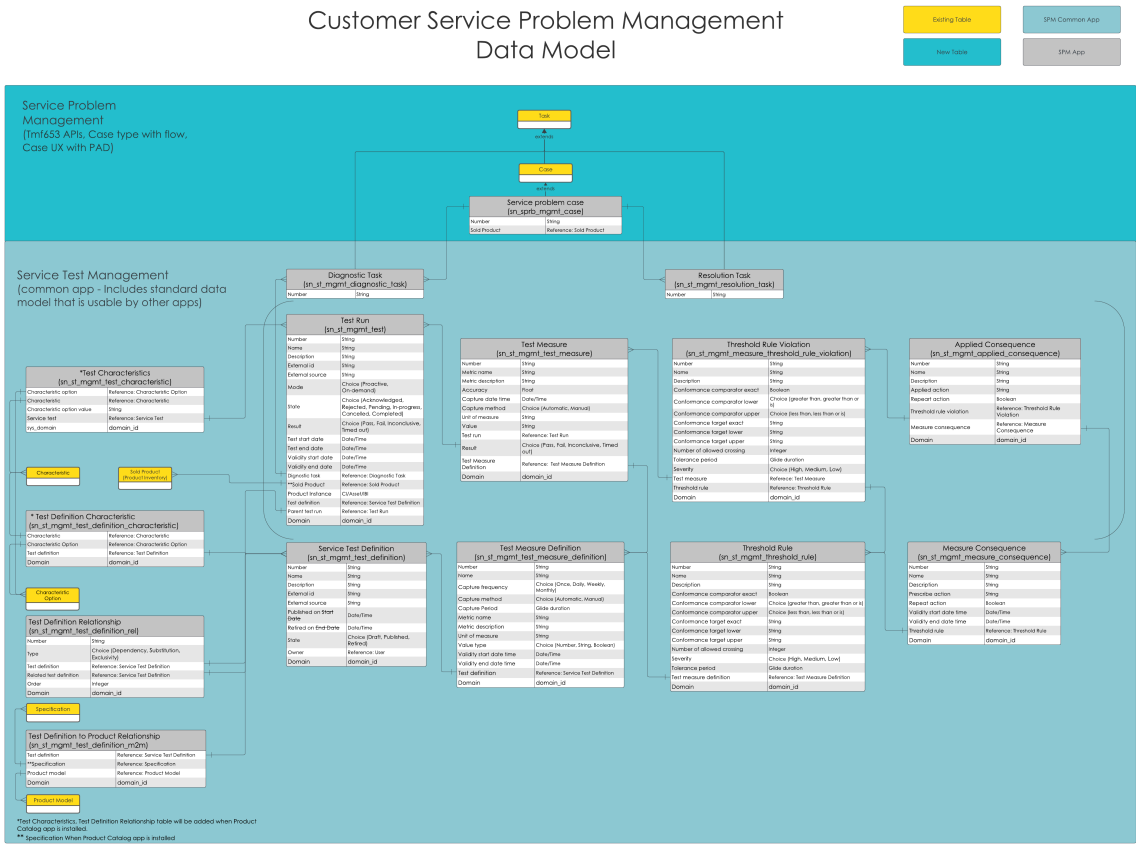
resolvido.

**Ciclo de vida do CSPM modelo de dados**

Fase	Descrição
Verificar	Verifique o caso criado para um problema de serviço experimentado pelo cliente. Isso inclui a revisão dos detalhes fornecidos no caso. Se necessário, o agente também pode modificar o serviço com base no problema. Com base nesses detalhes, o sistema sugere os testes de diagnóstico.
Diagnosticar	Especificações de teste derivadas do sistema, definidas durante a configuração inicial. Essas especificações são cruciais para diagnosticar a causa raiz dos problemas de serviço. Os agentes podem executar esses testes imediatamente ou programá-los para um momento posterior. Além disso, o sistema permite que os agentes exibam e executem esses testes.
Reparar	Com base nos resultados do teste de diagnóstico, o sistema gera as tarefas de reparo para corrigir o problema.
Teste e resolva	Coordenação de execução de problemas de serviço que segue o fluxo de execução.
Fechar	Etapa final do ciclo de vida da Gestão de problemas de serviço.

# Modelo de dados de Gestão de problemas de atendimento ao cliente

O diagrama a seguir mostra as aplicações, tabelas e seus relacionamentos que criam o CSPM modelo de



Tradução automática

dados.

. CSPM o modelo de dados usa uma combinação dessas tabelas para armazenar dados:

- As tabelas que são da aplicação Gestão de testes de serviço incluem as seguintes tabelas:
  - Definição de teste
  - Definição de medida de teste
  - Características da definição do teste
  - Relacionamento de definição de teste
  - Especificação para relacionamento de definição de testes
  - Regra do limite
  - Consequências da medida
  - Tarefa de diagnóstico
  - Tarefa da resolução
- Tabela que é do Gestão de problemas de atendimento ao cliente caso de problema de serviço inclusões da aplicação.

. Gestão de problemas de atendimento ao cliente( CSPM) O modelo de dados depende das APIs Northbound e Southbound para gerenciar e executar processos de teste.

As APIs northbound desempenham um papel crítico durante a fase de design, criando e gerenciando componentes essenciais, como definições de teste, características, medidas e limites. Essas APIs habilitam o CSPM Sistema para definir as especificações e os parâmetros de cada teste, como o tipo de teste e o escopo, que são usados para gerar execuções de teste exclusivas com identificadores, como IDs externos ou sys\_id. Depois que essas definições de teste são estabelecidas, as APIs Northbound facilitam a criação de execuções de teste com base nessas especificações predefinidas. Se um teste exigir mais detalhamento em tarefas menores, as APIs Northbound processarão essa decomposição. Para obter mais informações, consulte [Service Test Management Open API](#).

As APIs southbound entram em cena quando é hora de executar os testes. Por exemplo, se o teste envolver a execução de um teste de velocidade, ele não será realizado diretamente no seu sistema, mas em um dispositivo externo, como um roteador ou outro componente de rede. As APIs do Southbound são responsáveis por enviar essas instruções de teste para os sistemas externos onde os testes serão realizados. Para obter mais informações, consulte [Integração Gestão de problemas de atendimento ao cliente com sistemas externos no sentido sul](#).

Em geral, as APIs Northbound são usadas para projetar e configurar os testes no CSPM, enquanto as APIs do Southbound manipulam a execução desses testes em sistemas externos. Esta abordagem de dois níveis promove um fluxo contínuo da definição de teste à execução em diferentes plataformas.

## Configuração da Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Com Gestão de problemas de atendimento ao cliente( CSPM defina os testes para diagnosticar os problemas de serviço. Implemente soluções direcionadas com base nos resultados de testes para resolver esses problemas.

A configuração de CSPM requer a configuração das seguintes aplicações para gerenciar problemas de serviço desde a detecção até a resolução:

### Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Simplifica como os problemas relacionados ao serviço são tratados. Ele permite que os agentes de atendimento ao cliente iniciem um caso ou acessem os existentes que são criados em resposta aos problemas enfrentados pelos clientes. Esta aplicação serve como um hub central para rastrear, gerenciar e resolver problemas do cliente.

### Gestão de testes de serviço

Permite que você defina e gerencie vários testes que ajudam a diagnosticar problemas de serviço. Ao usar esta aplicação, as equipes de serviço podem confirmar que têm procedimentos de teste robustos em vigor, que são essenciais para identificar as causas raiz dos problemas e implementar soluções oportunas.

Como administrador, siga estas etapas para configurar o. Gestão de problemas de atendimento ao cliente:

- Ative o. Gestão de problemas de atendimento ao cliente aplicação.
- Definir grupos de teste. Para obter mais informações, consulte [Configurar um grupo de testes](#).
- Definir definições de teste. Para obter mais informações, consulte [Configurar definições de teste](#).

## Ativar Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Ative o. Gestão de problemas de atendimento ao cliente plug-in ( sn\_sprb\_mgmt ) para Gestão de problemas de atendimento ao cliente se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e ativar relacionados ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação](#) .

- Função necessária: administrador
- Plug-ins necessários: Os seguintes plug-ins devem ter sido instalados:
  - Gestão de testes de serviço (sn\_st\_mgmt)
  - Atendimento ao cliente (com.sn\_customerservice)
  - Atendimento ao cliente Tipos de caso (com.snc.csm\_case\_types)
  - Playbook Experience Núcleo (com.glide.playbook\_experience.config)
  - ServiceNow IntegrationHub Instalador do pacote inicial (com.glide.hub.integrations)
  - playbook para Gestão de problemas de atendimento ao cliente(sn\_csm\_playbook)
  - Seletor de spoke da aplicação (sn\_appss)
  - Telecomunicações, mídia e tecnologia Core (sn\_tmt\_core)
  - Inventário de produto avançado (sn\_prd\_invt)
  - Telecomunicações em aberto (com.sn\_tmf\_api)

### Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente:

- Funções
- Tabelas
- Propriedades

Para obter mais informações, consulte [Componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente](#) e [Propriedades Gestão de problemas de atendimento ao cliente](#).

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
2. Encontre Gestão de problemas de atendimento ao cliente aplicação (sn\_sprb\_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Todos os plug-ins e aplicações dependentes que estão incluídos ou devem ser instalados são listados na caixa de diálogo.

**4. Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração**.

(Optional) 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.

**i Importante:**

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

**5.** Selecione **Instalar**.

## Configurar um grupo de testes

Defina testes para um tipo de serviço específico, modelo de produto ou inventário para solucionar problemas relacionados ao serviço.

O grupo de teste inclui relacionamentos e consequências de medição. Essas entidades permitem que o sistema acione testes relevantes para o problema de serviço que ajudam a identificar a causa raiz do problema. Você pode definir essas entidades para cada teste com base em seus requisitos. O grupo de teste contém várias definições de teste.

Os clientes podem configurar grupos de teste como manuais ou automatizados:

- Para tipos manuais, uma ou mais definições de teste devem ser anexadas ao grupo de teste.
- Para tipos automatizados, você deve criar um subfluxo com uma lista de etapas e adicioná-lo ao grupo.
- Se os clientes quiserem que o diagnóstico de teste seja executado automaticamente e forneça resultados diretamente ao agente, eles poderão criar um fluxo com condições de gatilho específicas. Quando uma tarefa atende a essas condições, o fluxo é executado automaticamente e exibe os resultados de teste da tarefa. Isso pode afetar o desempenho do sistema.
- O subfluxo de demonstração com os dados de demonstração para o grupo de teste automatizado é fornecido. Este fluxo de demonstração pode ser usado como referência para criar subfluxo para novos grupos de teste automatizados.

### Crie um grupo de teste

Crie um grupo de testes para combinar vários testes que podem ajudar na solução de problemas encontrados por tipos específicos de serviços ou modelos de produto. Por exemplo, agrupar um teste de velocidade e um teste de ping juntos pode ajudar efetivamente no diagnóstico de problemas relacionados à internet.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_st_mgmt.test_def_creator`

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Grupos de teste > Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

### Grupos de testes de serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para o grupo de teste.
Nome	Nome do grupo de testes.
Estado	<p>Estado do grupo de testes.</p> <p><b>Rascunho</b></p> <p>Grupo de teste de serviço de rascunho não publicado atribuído quando você cria o registro do grupo pela primeira vez.</p> <p><b>Publicado</b></p> <p>Grupo de teste de serviço publicado atribuído quando você o publica formalmente para uso.</p> <p>O grupo de testes de serviço e as tabelas relacionadas não podem ser modificados no estado Publicado.</p> <p><b>Descontinuado</b></p> <p>Grupo de teste de serviço desativado.</p>
Tipo de Execução	<p>Tipo de execução do grupo de teste.</p> <p><b>Manual</b></p> <p>As definições de teste podem ser mapeadas para o grupo de teste na lista relacionada.</p> <p><b>Automatizado</b></p> <p>Um subfluxo precisa ser criado e mapeado para o grupo de testes automatizados.</p>
Descrição	Descrição do grupo de testes.

4. Selecione **Enviar**.

## Associe um grupo de teste a uma especificação ou modelo de produto

Estabeleça um relacionamento entre os grupos de teste e suas respectivas especificações ou modelo de produto para determinar os testes que devem ser executados para um determinado inventário. Este relacionamento confirma que os testes apropriados são identificados e executados com base nas especificações definidas. Sem essa associação, o sistema não pode atribuir com precisão os testes necessários para cada item do inventário.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: sn\_st\_mgmt.test\_def\_creator

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Grupos de teste > Tudo**.
2. Selecione o grupo de testes que você deseja abrir.  
Somente os grupos de teste publicados são exibidos na lista.
3. Na lista relacionada Especificação ou modelo de produto para relacionamento de grupo de teste, defina um relacionamento selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Especificação para relacionamento do grupo de teste**

Campo	Descrição
Especificações	Nome da especificação.
Modelo do produto	Nome do inventário.
Grupo de teste	Nome preenchido automaticamente do grupo de testes para o qual você está especificando um relacionamento.

5. Selecione **Enviar**.

**Publicar grupos de teste**

Publique os grupos de teste para garantir que os agentes vejam somente as versões aprovadas dos grupos de teste para execução. Isso também ajuda a manter a consistência e o controle sobre as versões de teste atuais e futuras.

**Antes de Iniciar**

Você deve garantir que a característica e suas opções sejam adicionadas ao grupo de testes para publicação e operação bem-sucedidas dos testes.

Função necessária: sn\_st\_mgmt.test\_def\_manager

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Grupos de teste > Tudo**.
2. Selecione o grupo de testes que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

**Resultado**

O grupo de teste é Publicado e seu estado muda de Rascunho para Publicado.

**Configurar definições de teste**

Defina testes para um tipo de serviço específico, modelo de produto ou inventário para solucionar problemas relacionados ao serviço.

A definição de teste inclui características, relacionamentos, definições de medidas de teste, consequências de medida e regras de limite. Essas entidades permitem que o sistema acione testes relevantes para o problema de serviço que ajudam a identificar a causa

raiz do problema. Você pode definir essas entidades para cada teste com base em seus requisitos.

Uma definição de teste de serviço descreve os parâmetros a serem configurados e as métricas a serem medidas para um determinado teste de serviço. Esses parâmetros são definidos na definição de teste. Eles podem ser definidos durante a execução para executar os testes que medem o problema de serviço com eficácia. Esta abordagem estruturada confirma que o teste foi feito corretamente e coleta todos os dados necessários para identificar o problema do serviço.

## Crie uma definição de teste

Crie uma definição de teste para definir testes que podem ajudar a solucionar um problema encontrado por um tipo específico de serviço ou modelo de produto. Por exemplo, use um teste de velocidade para solucionar problemas relacionados à Internet.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

#### Definição do teste de serviço

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a definição de teste.
Nome	Nome da definição de teste.
Responsável	Nome da pessoa responsável por manter esta definição.
Estado	<p>Estado da definição de teste.</p> <p><b>Rascunho</b></p> <p>Rascunho de definição de teste de serviço não publicada que é atribuída quando você cria o registro de definição pela primeira vez.</p> <p><b>Publicado</b></p> <p>Definição de teste de serviço publicada que é atribuída quando você a publica formalmente para uso.</p> <p>A definição de teste de serviço e as tabelas relacionadas não podem ser modificadas no estado Publicado.</p> <p><b>Descontinuado</b></p> <p>Definição de teste de serviço desativada.</p> <p><b>Arquivado</b></p>

Campo	Descrição
	A definição de teste de serviço não é mais usada no processo de diagnóstico.
Publicado em	Data em que a definição de teste é publicada.
Desabilitado em	Data em que a definição de teste foi descontinuada.
Descrição	Descrição da definição de teste.

#### 4. Selecione **Enviar**.

### Defina uma característica para a definição de teste

Adicione uma característica para um teste para determinar as propriedades necessárias para executar e avaliar o teste.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Características de definição de teste, adicione uma característica selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Características da definição do teste

Campo	Descrição
Característica	<p>Característica de serviço ou produto do teste que ajuda a determinar a eficácia da característica definida.</p> <p>Nas definições de teste, as características do tipo anexo e duração não são compatíveis.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar características de velocidade de download para a definição de teste de velocidade, o sistema testará a velocidade de download para solucionar o problema levantado devido à indisponibilidade da internet.</p>
Opção da característica	Opções de característica para uma característica.
Definição de teste	Nome preenchido automaticamente da definição de teste para a qual você está definindo as características.

#### 5. Selecione **Enviar**.

## Defina o relacionamento entre as definições de teste

Defina relacionamentos para uma definição de teste se conectar e associá-la a outras especificações de teste. Esse processo garante uma cobertura de teste abrangente e que os testes estejam alinhados com os objetivos de teste.

### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de definição de teste, defina um relacionamento selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Relacionamento de definição de teste

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a especificação de teste.
Definição de teste	Nome preenchido automaticamente da definição de teste para a qual você está definindo um relacionamento.
Definição de teste relacionado	Nome da outra definição de teste à qual você deseja conectar este teste.  <b>Nota:</b> Certifique-se de que a definição de teste selecionada seja diferente daquela para a qual o relacionamento está sendo estabelecido. A associação entre as definições de teste deve ser exclusiva e em um estado publicado ou rascunho.
Tipo	Tipo de relacionamento definido em com a definição de teste relacionada, como dependência.
Ordem	Ordem na qual este teste é executado.

5. Selecione **Enviar**.

## Defina o relacionamento entre a definição de teste e as especificações ou o modelo de produto

Estabeleça um relacionamento entre as definições de teste e suas respectivas especificações ou modelo de produto para determinar os testes que devem ser executados para um determinado inventário. Esse relacionamento garante que os testes apropriados sejam identificados e executados com base nas especificações definidas. Sem essa associação, o sistema não pode atribuir com precisão os testes necessários para cada item do inventário.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Especificação ou modelo de produto para testar relacionamento de definição, defina um relacionamento selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Especificação para relacionamento de definição de testes**

Campo	Descrição
Especificações	Nome da especificação.
Modelo do produto	Nome do inventário.
Definição de teste	Nome preenchido automaticamente da definição de teste para a qual você está especificando um relacionamento.

5. Selecione **Enviar**.

**Defina definições de medida de teste para um teste de serviço**

Defina métricas de teste exclusivas, como parâmetros e critérios para executar o teste em um determinado serviço durante o teste. Essas métricas ajudam a promover que o serviço atende aos padrões e requisitos desejados para fornecer uma experiência satisfatória ao usuário.

**Antes de Iniciar**

Função necessária: administrador

**Procedimento**

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Grupos de teste > Tudo**.
2. Selecione o grupo de testes que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Definições de medida de teste, defina medidas de teste para o serviço selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

**Definição de medida de teste**

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a definição de medida de teste
Nome	Nome da definição da medida de teste.
Nome de métrica	Nome exclusivo para a definição de métrica.
Tipo de valor	Tipo de valor de característica.

Campo	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres
Unidade de medida	Valor mensurável usado para calcular o desempenho de um serviço, como segundos, minutos, dias e muito mais.
Definição de teste	Nome preenchido automaticamente da especificação de teste para a qual você está definindo esta medida de teste.
Frequência de captura	Frequência na qual o registro de métricas de teste é atualizado. Por exemplo, uma vez, diariamente, semanalmente ou mensalmente.
Método de captura	Método para capturar a frequência, como automático ou manual.
Período de captura	Período da captura para calcular a duração, como dias e horas.
Data/hora de início da validade	Data e hora válidas em que o teste entra em vigor.
Data/hora de término da validade	A data e a hora válidas em que o teste é realizado expiram.
Descrição da métrica	Descrição das métricas de teste.

## 5. Selecione **Enviar**.

### Defina regras de limite para uma definição de medida de teste

Defina regras ou critérios para avaliar os resultados de medidas de teste. Essas regras estabelecem limites que determinam o desempenho aceitável e as métricas de qualidade para um serviço em avaliação. Se os resultados da medição de teste excederem ou caírem abaixo desses limites, isso indica um desvio dos níveis de desempenho esperados.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Regras de limite, defina uma regra de limite para uma medida de teste selecionando **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

#### Regra do limite

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para a definição de medida de teste.
Nome	Nome da regra de limite.

Campo	Descrição
Definição de medida de teste	Nome da definição de medida de teste para a qual você está definindo regras de limite.
Comparador de conformidade exato	Opção para determinar se o serviço em teste atende aos critérios definidos.
Meta exata de conformidade	Opção para determinar se o serviço ou sistema se comporta conforme o esperado sob condições especificadas.  Este campo aparecerá somente se <b>Comparador de conformidade exato</b> a opção está selecionada.
Comparador de conformidade inferior	Intervalo inferior do limite para comparar os resultados da medição de teste.
Comparador de conformidade superior	Intervalo superior do limite para comparar os resultados da medição de teste.
Gravidade	Gravidade desta regra.
Período de tolerância	Intervalo de tempo especificado durante o qual as ocorrências de cruzamento são habilitadas sem acionar consequências ou ações imediatas.
Número de cruzamento permitido	Número de ocorrências de um cruzamento de limite que são permitidas em um determinado intervalo de tempo antes que qualquer consequência seja acionada.
Meta inferior de conformidade	Limite inferior que determina se um limite específico é cruzado ou não mais cruzado.  <b>i Nota:</b> Este valor deve ser maior que o limite superior definido em <b>Meta de conformidade superior</b> .
Meta superior de conformidade	Limite superior que determina se o limite é ultrapassado ou não é mais ultrapassado.  <b>i Nota:</b> Este valor deve ser menor que o limite inferior definido na meta de conformidade inferior.
Descrição	Descrição da regra de limite.

## 5. Selecione **Enviar**.

### Defina as consequências da medida para as regras de limite

Defina ações ou respostas a serem acionadas quando os resultados da medição de teste estiverem fora dos limites aceitáveis predefinidos.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja abrir.
3. Na lista relacionada Regras de limite, selecione uma regra de limite para a qual você deseja definir consequências.
4. Na lista relacionada Consequências da medida de teste, defina as consequências para as regras de limite selecionando **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

### Consequências da medida

Campo	Descrição
Número	ID gerado automaticamente para as consequências da medida.
Nome	Nome da consequência da medida da regra de limite. Por exemplo, envie um aviso para o sistema.
Ação prescrita	Ação realizada quando a regra de limite está fora do limite prescrito.
Repetir ação	Opção para repetir a ação até que o resultado desejado seja atingido.
Regra de limite	Nome da regra de limite para a qual você está definindo as consequências da medida.
Data/hora de início da validade	Data e hora válidas em que o teste entra em vigor.
Data/hora de término da validade	Data e hora válidas em que o teste expira.
Descrição	Descrição da consequência da regra de limite.

6. Selecione **Enviar**.

## Publicar definições de teste

Publique as definições de teste para garantir que os agentes vejam somente as versões aprovadas das definições de teste para execução. Isso também ajuda a manter a consistência e o controle sobre as versões de teste atuais e futuras.

### Antes de Iniciar

Você deve garantir que a característica e suas opções sejam adicionadas à definição de teste para publicação e operação bem-sucedidas dos testes.

Função necessária: administrador

## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Gestão de testes de serviço > Definições de teste > Tudo**.
2. Selecione a definição de teste que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

### Nota:

Depois de publicar uma definição de teste, você não pode alterá-la ou excluí-la.

## Resultado

A definição de teste é Publicada e seu estado muda de Rascunho para Publicado.

## Integração Gestão de problemas de atendimento ao cliente com sistemas externos no sentido sul

Se você tiver um Gestão de problemas de atendimento ao cliente, você pode enviar solicitações de execução de teste de serviço de saída para vários sistemas externos integrando o. Gestão de problemas de atendimento ao cliente aplicação com os sistemas sul externos.

### Visão geral do teste no sentido sul

Quando os testes são executados, as solicitações são enviadas para os sistemas de teste e diagnóstico do southbound. Em seguida, esses sistemas determinam os resultados do teste e identificam quaisquer falhas.

Usando essa integração, um CSP (Provedor de serviços de comunicação) pode executar as seguintes tarefas:

- Acionar solicitações de saída para uma ou mais execuções de teste de serviço usando a API de pedido de PUBLICAÇÃO aberta do Fórum de TMF (TMF) 653.
- Compartilhe atualizações com os sistemas externos sobre as mudanças em trânsito nas execuções de teste existentes que têm solicitações de saída.
- Gerencie a resposta de entrada das solicitações de saída para a execução de teste.
- Gerencie os erros e exceções das solicitações de saída e respostas de entrada.

### Como a integração funciona

O processo de integração para CSPM com os sistemas de gestão de testes de serviço externo é o seguinte:

1. Como administrador, você ativa a API Testar especificação aberta para capturar as execuções de teste do caso de problema de serviço.

Para saber mais, consulte [Service Test Management Open API](#) .

2. A integração agora começa:

- a. O gerenciador de testes cria a execução de teste na tabela de execução de teste.
- b. A carga gerada é enviada para o endpoint do sistema de execução externo.

Para obter mais informações sobre como configurar endpoints do sistema externo criando uma solicitação de integração, consulte [Workflow Studio flow integrations](#) .

### Nota:

- Se a execução de teste estiver configurada como hierárquica na tabela de decisão, o sistema enviará todas as execuções de teste de serviço secundário na hierarquia para o sistema externo configurado no seletor de spoke da aplicação.
- Se a execução de teste estiver configurada como não hierárquica na tabela de decisão, os sistemas enviarão somente a execução de teste individual para o sistema externo configurado no seletor de spoke da aplicação.

Para saber mais sobre spokes, consulte [Criando spokes usando o Gerador de spokes](#) .

3. Se a solicitação de execução for bem-sucedida, uma resposta será recebida do sistema externo e capturada na tabela Execução de teste (sn\_st\_mgmt\_test).

**i Nota:**

O cliente deve preencher o campo de ID das medidas de teste.

## Como usar o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Usando Gestão de problemas de atendimento ao cliente, você pode ajudar a diagnosticar e resolver os casos de problema de serviço identificados nas reclamações do cliente.

Os agentes do Atendimento ao cliente podem usar CSM Espaço configurável /FSM ou Portal de atendimento ao cliente para criar e resolver um caso de problema de serviço. O caso é uma única fonte de verdade para rastrear e ter visibilidade dos problemas levantados pelo cliente. O espaço configurável fornece um processo de várias fases para começar a usar o caso.

### Crie um caso de problema de serviço a partir do espaço

Crie um caso de problema de serviço para um problema levantado pelo cliente para que um agente possa trabalhar nele e resolver o problema relacionado ao serviço.

#### Antes de Iniciar

Função necessária: An\_sprb\_mgmt.agent

#### Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Caso de problema de serviço > Tudo**.
4. Selecione **Novo**.
5. Na página de definição de serviço, selecione **Suporte a serviços de telecomunicações** da lista.
6. Selecione as definições de serviço aplicáveis na lista.

**i Nota:**

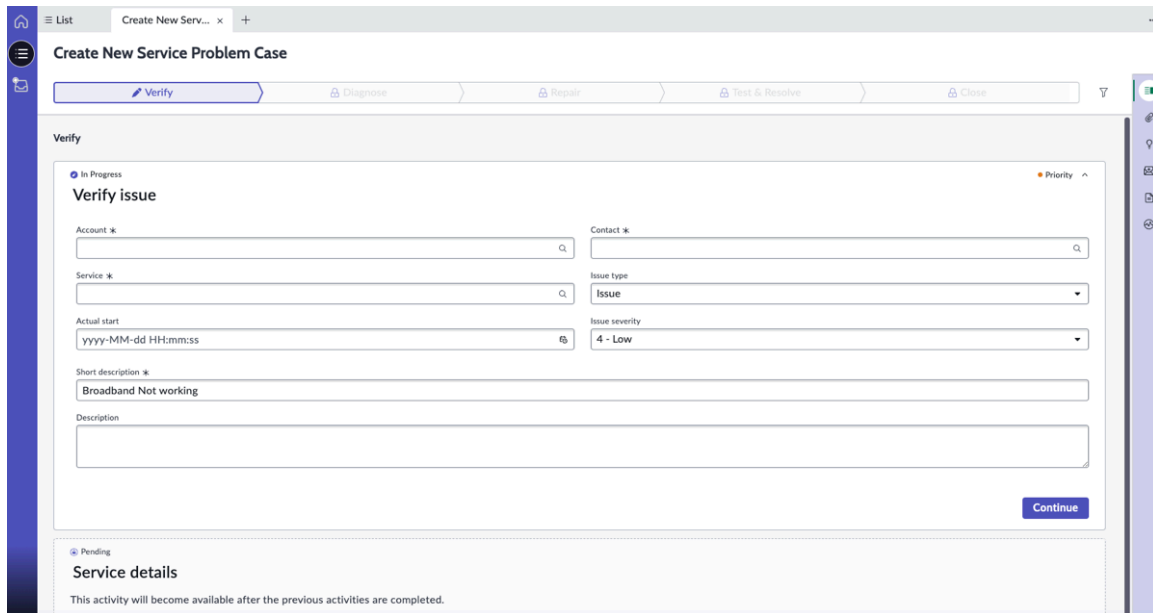
A definição do serviço de banda larga de fibra foi enviada como parte dos dados de demonstração.

Para obter mais informações sobre a definição de serviço, consulte [Service definitions](#) <sup>21</sup>.

7. Selecione **Criar caso**.

Na definição de serviço, quando você seleciona **Criar caso** um formulário gerador de registro do playbook é exibido. Preencha o formulário do gerador de registro do playbook. Para obter mais informações sobre o gerador de registros do playbook, consulte [Set up a record generator for case type](#) <sup>21</sup>.

8. No formulário de admissão de Verificar problema, preencha os campos.



### Caso de problema de serviço

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa associada a este caso.  Se você selecionar um contato no campo Contato, esse campo será preenchido automaticamente se as informações da conta estiverem disponíveis no registro de contato.
Contato	Nome do contato do cliente para este caso.
Serviço	Nome do serviço afetado para este caso.
Descrição resumida	Descrição do problema ou problema do cliente.
Início real	Data de início real do problema.
Tipo de ocorrência	Tipos de problemas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pergunta</li> <li>○ Problema</li> <li>○ Recurso</li> </ul>
Severidade do problema	Gravidade importada no problema. Valores de 1 a 4.
Descrição	Breve descrição do problema ou problema do cliente.

9. Selecione **Continuar**.

## Crie um caso de problema de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Os clientes podem criar um caso de problema de serviço para relatar um problema sobre o serviço no Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

## Antes de Iniciar

Função necessária: sn\_sprb\_mgmt.customer

## Procedimento

1. Acesse o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
2. Na página inicial, selecione **Obter ajuda**.
3. Em **Categorias**, selecione um **Suporte** categoria da lista.
4. Selecione **Crie um Caso de Problema de Serviço**.

Formulário de caso como criado usando o produtor de registro. Para obter mais informações sobre como criar um produtor de registro, consulte [Record Producer](#).

5. No formulário, preencha os campos.

The screenshot shows the 'Create a Service Problem Case' form. At the top, there is a breadcrumb trail: Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case. A search bar is located in the top right corner. The main form area has a title 'Create a Service Problem Case' and a subtitle 'Create a service problem case to report an issue about your service'. Below this, there is a legend: '\* Indicates required'. The form contains four main input areas: 'Account' (a dropdown menu), 'Service' (a dropdown menu), 'Short Description' (a text input field), and 'Description of the issue' (a larger text input field). At the bottom left, there is a link 'Add attachments' with a paperclip icon. On the right side of the form, there is a 'Submit' button and a section titled 'Required information' with two sub-links: 'Service' and 'Short Description'.

### Caso de problema de serviço

Campo	Descrição
Conta	Esta conta será o padrão para a conta de usuário conectado
Descrição resumida	Descrição do problema ou problema.
Serviço	Serviços relacionados à conta do usuário conectado.
Descrição do problema	Breve descrição da ocorrência.

6. Selecione **Enviar**.

Quando o caso de problema de serviço é enviado, a fase é definida automaticamente como **Verificar** e afirmam como **Novo**.

## Diagnosticar e resolver um caso de problema de serviço

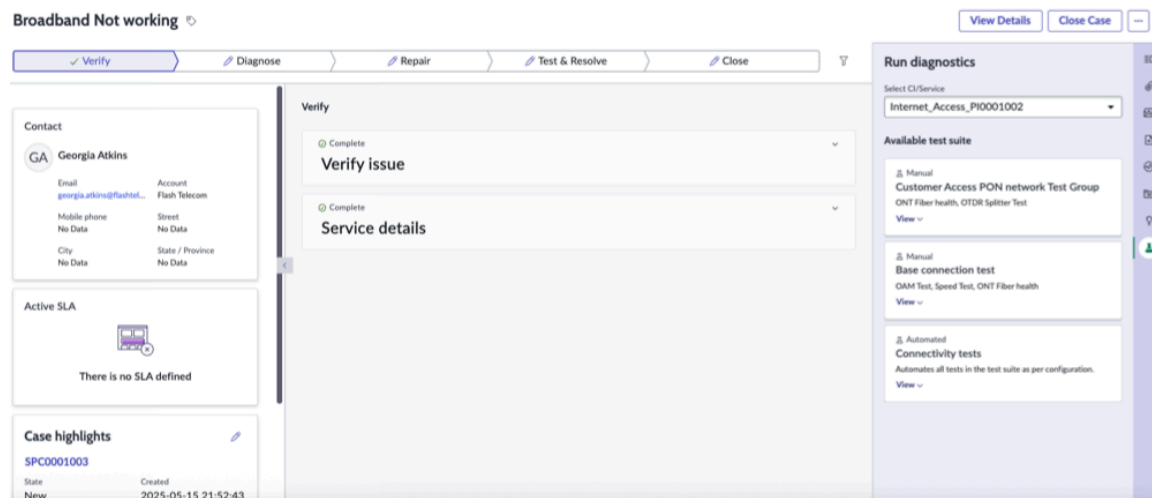
Como agente de atendimento ao cliente, revise, diagnostique, resolva e encerre um caso de problema de serviço relacionado ao serviço experimentado pelo cliente.

## Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

## Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de problema de serviço progride por várias fases do início ao fechamento. Começa com um agente de atendimento ao cliente revisando e verificando o problema. Em seguida, está a fase de diagnóstico, em que os testes especificados pelo sistema são executados para identificar a causa raiz. Após os testes, o agente passa para a fase de reparo, criando uma tarefa para corrigir o problema identificado. O agente segue as instruções na tarefa de reparo para lidar com as áreas com problema. Quando o reparo estiver concluído, o serviço será testado novamente para confirmar que o problema foi resolvido. Por fim, o caso é resolvido e encerrado com base no feedback do cliente sobre a solução fornecida.



## Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone Lista.
3. Navegar até **Caso de problema de serviço > Atribuído a mim**.
4. Abra um caso de problema de serviço que esteja no estado Novo ou Aberto.
5. Revise e verifique o caso de problema de serviço.
  - a. Em **Verificar** expandir **Verifique o problema** e, em seguida, revise e verifique os detalhes gerais do problema de serviço.
  - b. Expandir **Detalhes do serviço** e revise os detalhes restantes do serviço.
  - c. Selecione **Continuar**.





### **i** Nota:

Antes que o estado seja movido para Encerrado, os campos no formulário Caso de problema de serviço podem ser editados no cartão de destaques de caso.

O caso de problema de serviço passa para a fase Diagnóstico.

6. Diagnostique o caso de problema de serviço para identificar a causa raiz do problema.

A tabela de decisão pode ser configurada para controlar a visibilidade da guia do painel contextual Executar diagnóstico. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte [Decision Tables](#).

- a.** Para gerar os resultados do teste, selecione **Executar diagnósticos** no painel contextual.
- b.** No painel Executar diagnóstico, selecione **IC/Serviço** na lista suspensa.
- A lista suspensa mostra o inventário do produto atual e todos os inventários secundários.
- c.** Expanda os cartões em **Pacote de testes disponível**.
- Para configurar as definições de teste, consulte [Configurar definições de teste](#).
- Para configurar um grupo de testes, consulte [Configurar um grupo de testes](#).
- d.** No teste manual, selecione testes únicos/múltiplos.  
No teste automatizado, a seleção de teste não está disponível. O subfluxo configurado para o grupo de testes seria invocado.
- e.** Selecione **Configurar**.
- f.** Na caixa de diálogo Configurar testes, preencha o formulário de características de teste necessárias para ativar o **Executar teste** botão.
- g. Opcional:** Na caixa de diálogo de teste, selecione uma opção para executar o teste agora ou programá-lo para mais tarde.
- h.** Selecione **Executar teste**.
- i.** Selecione **Resultados do teste** e revise os resultados dos testes realizados na etapa anterior, verificando se cada teste foi aprovado ou reprovado.
- Os testes com falha indicam que os problemas que causam o problema de serviço foram identificados e precisam de reparo.
- O número máximo de linhas de acordo com o grupo é limitado a 20. Para configurar o número máximo de linhas mais de 20 de acordo com o grupo, consulte [Uso da lista de apresentação](#) .
- j. Opcional:** Se o status do diagnóstico for novo ou encerrado, selecione **Exibir detalhes**  ícone de um resultado de teste específico para revisar seus detalhes.
- k. Opcional:** Se o status de Diagnóstico for Pendente para Entradas, selecione **Exibir detalhes**  e preencha o formulário.
- l. Opcional:** Selecione **Teste novamente**  ícone de um resultado de teste específico para executá-lo novamente.  
Uma tarefa de reparo é criada para cada serviço exclusivo e definição de teste.

**m.** Selecione **Continuar**.

**n. Opcional:** Em **Tarefas de diagnóstico**, selecione **Criar** para criar manualmente as tarefas de diagnóstico.

O caso passa para a fase Reparo.

**7.** Repare o caso de problema de serviço criando uma tarefa de reparo nova ou automatizada.

- Selecione **Gerar tarefa automatizada** para criar automaticamente uma tarefa de reparo.
- Selecione **Criar tarefa de reparo** para criar manualmente uma tarefa de reparo personalizada.

Uma tarefa de reparo é criada para todos os casos de teste com falha relacionados ao problema de serviço diagnosticado. Para cada serviço exclusivo e especificação de teste, somente uma tarefa de reparo é criada. O agente pode trabalhar nele e fechar esta tarefa de reparo.

**a.** Selecione a tarefa de reparo na qual você deseja trabalhar, como RT0001101.

**b.** No formulário Tarefa de resolução, revise os detalhes da tarefa para identificar o teste com falha e trabalhe nesses testes para corrigir o problema de serviço.

**c.** Em **Selecione** Selecione um estado apropriado na lista para atualizar ou fechar a tarefa de reparo, como Encerrado concluído.

**d.** Selecione **Salvar** e feche a tarefa de resolução.

**e.** Selecione **Continuar**.

O caso passa para a fase Testar e Resolver.

**8.** Revise o status do teste e resolva o caso de problema de serviço.

**a.** Expanda Resumo do teste para revisar o status do teste que você corrigiu na fase Reparo.

**b.** Expanda Resolver e preencha os campos.

**Resolver**

Campo	Descrição
Código de resolução	Como o caso é resolvido. Por exemplo, Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecido.
Causa	Causa do caso de problema de serviço.
Anotações de resolução	Resume a resolução do caso de problema de serviço.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Anotações de resolução que estão disponíveis para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.

**c.** Selecione **Resolver Caso**.

A seção Destaques do caso é atualizada com o estado atual, como Resolvido.

**9.** Para exibir a lista relacionada ao caso no painel lateral contextual do playbook, selecione **Itens relacionados**.

Playbook do caso: A página Fases horizontais incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário.

Para obter mais informações sobre os componentes de itens relacionados, consulte [Playbook related items component](#).

## 10. Feche o caso de problema de serviço.

- a. Vá para a fase Fechar e preencha os campos.

### Formulário Fechar caso

Campo	Descrição
Código de resolução	Valor de código que explica como o caso é resolvido. Por exemplo, Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecido.
Anotações de resolução	Resume a resolução do caso de problema de serviço.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para disponibilizar as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários relacionados ao caso de problema de serviço, se houver. Esses comentários ficam visíveis para o cliente que pode acessar este caso.
Anotações de trabalho	Informações sobre transições de estado.

- b. Selecione **Aceitar Solução** ou **Rejeitar Solução** com base no feedback do cliente.

### Resultado

O caso de problema de serviço foi resolvido e encerrado com sucesso.

## Referência do Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de problemas de atendimento ao cliente.

## Componentes instalados com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de problemas de atendimento ao cliente aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

### Funções

Gestão de problemas de atendimento ao cliente adiciona as seguintes funções:

**Funções instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente**

Função	Descrição
Gerenciador de definições de teste [sn_st_mgmt.test_def_manager]	Permite que você configure, crie e atualize definições de teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a capacidade de exibir o catálogo de produtos.
Visualizador de definições de teste [sn_st_mgmt.test_def_viewer]	Permite que você leia a definição de teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Gravador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_writer]	Permite que você grave a definição de teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de definição de teste.
Criador de definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_creator]	Permite que você crie a definição de teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de definição de teste.
Exclusão da definição de teste [sn_st_mgmt.test_def_delete]	Permite excluir a definição de teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Gerenciador de execuções de teste [sn_st_mgmt.test_manager]	Permite acionar ou atualizar os resultados de testes de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de inventário de produtos.
Visualizador de execuções de teste [sn_st_mgmt.test_viewer]	Permite que você leia o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Gravador de execução de teste [sn_st_mgmt.test_writer]	Permite que você grave o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de testes.
Criador de execução de teste [sn_st_mgmt.test_creator]	Permite que você crie o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas. Além disso, esta função inclui a função de visualizador de testes.
Exclusão de execução de teste [sn_st_mgmt.test_delete]	Permite excluir o teste de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Integrador de teste [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	Permite que você crie e atualize as definições de teste de serviço, os testes de serviço e todas as entidades secundárias relacionadas.
Navegador de Caso de Problema de Serviço [sn_sprb_mgmt.navigation_menu]	Permite que você navegue pelos casos de problema de serviço.
Agente de caso de problema de serviço [sn_sprb_mgmt.agent]	Permite que você crie, leia e grave os casos de problema de serviço. Além disso, esta função inclui a capacidade de executar as execuções de teste e exibir os resultados do teste de diagnóstico.

Tradução automática

## Funções instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Função	Descrição
Caso de problema de serviço cliente [sn_sprb_mgmt.customer]	Permite que você crie, leia e grave os casos de problema de serviço no portal de atendimento ao cliente. Além disso, esta função inclui a capacidade de exibir o inventário.
Administrador de Caso de Problema de Serviço [sn_sprb_mgmt.admin]	Permite que você crie, leia e grave o caso de problema de serviço, as execuções de teste e as definições de teste. Além disso, esta função inclui a capacidade de exibir os resultados do teste de diagnóstico e a tarefa de resolução.

## Tabelas

Gestão de problemas de atendimento ao cliente adiciona as seguintes tabelas.

### Tabelas instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Definição do teste de serviço	Descrição do teste de serviço em termos de parâmetros a serem configurados e medidas a serem tomadas.  Definições de teste são configurações necessárias para executar um teste específico em relação ao serviço que está sendo afetado.
Grupos de testes de serviço	Defina testes para um tipo de serviço específico, modelo de produto ou inventário para solucionar problemas relacionados ao serviço.
Características da definição do teste	Propriedades ou atributos que precisam ser configurados ou colocados antes de executar o teste.
Definição de medida de teste	Uma medida de um aspecto específico de um produto, serviço ou teste de recurso, como pacotes perdidos ou status de conectividade.
Regra do limite	Regra que define a condição (aumentar ou limpar) a ser atingida para aplicar consequências quando um limite é ultrapassado ou deixou de ser ultrapassado.
Consequências da medida	Ação a ser realizada quando uma Regra de Limite é ultrapassada. A ação pode ser uma ação ou notificação prescrita.
Relacionamento de definição de teste	Hierarquia de definições de teste. O relacionamento pode ser um relacionamento de substituição, dependência ou exclusividade entre as especificações de teste.
Especificação para testar relacionamento de definição.	Relacionamento de definição de teste com especificação (produto/serviço/recurso) ou modelo de produto.

### Tabelas instaladas com Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Simulação	Execução de teste com valores de medida de teste reais e violações de regra.
Característica do teste	Descrição de uma característica do Teste de serviço por meio de um par nome-valor.
Medida de teste	Medida de um aspecto específico de um produto, serviço ou teste de recurso, como pacotes perdidos ou status de conectividade.
Violação de regra de limite	Violação de uma regra que define a Definição de regra de limite.
Consequência aplicada	A ação a ser realizada quando ocorre uma violação de Regra de Limite. A ação pode ser uma ação ou notificação prescrita.
Tarefa de diagnóstico	Extensão da tarefa. Tarefa para um agente acionar testes em serviços.
Tarefa da resolução	Extensão da tarefa. Tarefa para reparo e resolução de um agente com base em falhas de teste.
Caso de problema de serviço	Extensão do caso e um novo tipo de caso.

### Propriedades Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Gestão de problemas de atendimento ao cliente Usa as seguintes propriedades do sistema, localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys\_properties].

#### Propriedades instaladas com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_st_mgmt.logging	Registro em log da Gestão de testes de serviço. Habilita ou desabilita o registro em log. <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo: Verdadeiro/falso</li> <li>Valor padrão: falso</li> </ul>
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields	Campos do formatador de atividade Definição de medida de teste.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.fields	Campos do formatador de atividade de medição de teste.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields	Campos do formatador de atividade de Definição de teste de serviço.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields	Campos do formatador de atividades de Teste de serviço.
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	Maior número de itens que podem ser obtidos ou exibidos por página em uma solicitação de API.

## Propriedades instaladas com o Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: inteiro</li> <li>• Valor padrão: 100</li> </ul>
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	<p>O número de registros definidos por você para receber nessa página específica de resultados em uma solicitação de API.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: inteiro</li> <li>• Valor padrão: 20</li> </ul>

## Domain Separation e. Gestão de problemas de atendimento ao cliente

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

### Nível de suporte: Básico

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

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](#).

## Introdução para Gestão de problemas de atendimento ao cliente

Gestão de problemas de atendimento ao cliente( CSPM oferece suporte à separação de domínios no nível de conta. Todos os dados do cliente e os casos de problema de serviço têm separação de nível de conta (cliente).

## Como o Domain Separation funciona no Gestão de problemas de atendimento ao cliente

- Certifique-se de que a conta seja separada por domínio de acordo com as diretrizes de separação de domínio na Gestão de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte [Domain Separation e Customer Service Management](#) .
- Os detalhes do cliente e os casos de problema de serviço são separados por domínio usando o nome da conta.
- Se um administrador atribuir agentes de execução e gerentes para trabalhar nos casos de problema de serviço para um domínio específico, esses agentes e gerentes pode trabalhar nesses tipos de transações em todas as contas.

### Tabelas separadas por domínio

- Caso de problema de serviço
- Tarefa de diagnóstico de serviço
- Tarefa de resolução de serviço
- Grupo de testes de serviço
- Definição do teste de serviço
- Definição de medida de teste
- Característica da definição do teste
- Relacionamento de definição de teste
- Especificação para relacionamento de definição de testes
- Regra do limite
- Consequência da medida
- Simulação
- Característica do teste
- Medida de teste
- Violação de regra de limite
- Consequência aplicada

### Casos de uso

Se os casos de problema de cliente ou serviço tiverem um nome de conta, um administrador poderá identificar e separar os casos de problema de cliente ou serviço para diferentes domínios.

Se agentes de execução ou gerentes forem atribuídos a um domínio, um administrador poderá atribuí-los para trabalhar nos casos de problema de serviço para um domínio específico (conta).

### Como os valores de domínio são alocados para CSPM objetos

CSPM objetos	Origem do domínio
Caso de problema de serviço	Obtém o valor de domínio da conta.

CSPM objetos	Origem do domínio
Tarefa de diagnóstico de serviço	Definindo domínio da empresa.
Tarefa de resolução de serviço	Definindo domínio de Empresa / task_for / task_for.company / Padrão.
Definição do teste de serviço	Domínio de configuração do usuário atual.
Definição de medida de teste	Definindo domínio da Definição de teste.
Característica da definição do teste	Característica da definição do teste
Relacionamento de definição de teste	Definindo domínio da Definição de teste.
Especificação para relacionamento de definição de testes	Definindo domínio da definição de teste.
Regra do limite	Definindo domínio da Medida de teste.
Consequência da medida	Definindo domínio a partir da regra de limite.
Simulação	Definindo domínio da tarefa de diagnóstico de serviço.
Característica do teste	Definindo domínio da Execução de teste.
Medida de teste	Definindo domínio da Execução de teste.
Violação de regra de limite	Definindo domínio da Medida de teste.
Consequência aplicada	A configuração do domínio da Violação de regra de limite tem o menu de contexto.