Customer Service Management de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Customer Service Management **7**

Explorar o Customer Service Management 8

Gestão de dados para Customer Service Management 11

Autoatendimento para Customer Service Management 12

Omnicanais para comunicação com clientes 14

Experiência do agente 17

Gestão de casos para Customer Service Management 19

Gestão da base de instalação 21

Inteligência 22

Análise e informações 24

Otimização 25

Contratos e direitos do cliente 27

Contratos e fluxos de trabalho de direito 28

Configuração do Customer Service Management 29

Configure seu ambiente 30

Organizar espaços do agente 366

Habilitar canais de comunicação 656

Implementar Inteligência 730

Configurar autoatendimento 884

Estender capacidades 929

Administrar Customer Service Management 954

Bate-papo anônimo 955

Ações Customer Service Management Flow Designer 960

Separação de domínios e Customer Service Management 961

Pontos de extensão no Customer Service Management 964

Direitos de produtos de conhecimento 966

Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos 968

Testes de início rápido para Customer Service Management 968

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente 980

Visão geral do workbench de atribuições 982

Visão geral de Informações de tratamento especial 989

Escalação de caso e conta 992

Visão geral do status da ação de caso 1001

Visão geral da gestão de problemas graves 1006

Encerrar automaticamente os casos de atendimento ao cliente 1017

Administrar Contratos e direitos do cliente 1019

Integração do Customer Service Management a outras aplicações 1020

Integração com o IT Service Management 1021

Integração com Service Portfolio Management 1047

Tradução automática

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

Integração com Continual Improvement Management 1051
Integração com a Gestão de serviços de campo 1052
[store-future: BEGIN review]
[End]
Integração com o IT Operations Management 1053
Integração com o Customer Project Management 1054
Integração com Financial Management 1071
Integração com o Adobe Experience Manager 1074
Integração com a integração de telefonia e computação do computador (CTI) 1095
Como integrar com Microsoft Outlook 1107
Integração com Safe Workplace aplicações 1109
Integração com aplicativos de mensagens do consumidor 1112
Como integrar com Mineração de processos 1119
Como usar Customer Service Management 1121
Gerenciar casos de atendimento ao cliente 1123
Como usar o espaço configurável do CSM no Customer Service Management 1150
Como usar Playbooks para Customer Service Management 1185
Como usar Playbooks para portais 1194
Usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente 1199
Como usar o Customer Access Management 1202
Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente 1211
Como usar o Walk-up Experience 1217
Uso de resposta automática para desvios de caso 1234
Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado 1236
Como usar Chat Zoom Connector 1244
Uso do Microsoft Outlook com CSM 1248
Usando Customer Data Models para B2B2C 1250
Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes 1254
Criar uma página para widgets do Portal configurável 1255
Widget do portal Mega Menu 1255
Widget de taxonomia de navegação no portal 1256
Widget de faixa do portal 1258
Widget de carrossel de faixa do portal 1262
Widget de cartões de caso do portal 1265
Widget de links rápidos do portal 1267
Widget de links rápidos de conhecimento do portal 1269
Widget de links rápidos do catálogo do portal 1270
Widget de lista de dados do portal 1271
Widget de perguntas frequentes do portal 1276
Widget de rodapé do portal 1277
Widget de objeto do portal 1280
Widget de tópico de taxonomia do portal 1282

Tradução automática

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

Como usar o Portal de atendimento ao cliente 1284
Como usar o Portal de serviços de local de negócios 1308
Usando o local de negócios 360 1316
Como usar o Portal de atendimento ao consumidor 1326
Como usar Agendamentos via conversação 1336
Como usar Omnichannel Callback for Customer Service Management 1346
Experiência móvel para Customer Service Management 1354
Registro de tempo para Customer Service Management 1365
Calendário do agente de gestão 1371
Planos de trabalho da base de instalação 1383
Como usar Contratos e direitos do cliente 1386
Análise e relatório para Customer Service Management 1391
Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma 1392
Soluções Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente 1415
Referência do Customer Service Management 1421
Lista de casos do Atendimento ao cliente 1422
Referência do Engagement Messenger 1424
Formulário de configuração de configuração de bate-papo 1444
Biblioteca de widgets do Portal configurável 1445
Opções de instância de widgets do portal configuráveis 1446
Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal 1465
Parâmetros JSON do widget Faixa do portal 1465
Parâmetros JSON do widget Lista de dados do portal 1466
Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal 1469
Cor de destaque padrão para diferentes estados de caso 1470
Atendimento ao cliente formulários 1470
Regras de consulta do CSM 1505
Componentes instalados com Customer Service Management 1506
Componentes instalados com espaços do CSM 1549
Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management 1551
Componentes instalados com Engagement Messenger 1561
Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger 1565
Engagement Messenger tabelas de tradução 1567
Referência do Contratos e direitos do cliente 1568
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 1575
Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 1576
Configuração do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 1602
Como usar Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 1680
Now Assist para Customer Service Management (CSM) 1737
Explorar o Now Assist para Customer Service Management (CSM) 1739
Configuração do Now Assist para Customer Service Management (CSM) 1743
Como usar Now Assist para Customer Service Management (CSM) 1750

Tradução automática

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

Communities 1758
Ativar plug-ins de Comunidades 1759
Propriedades instaladas com o Communities 1760
Funções Communities 1771
Guia de configuração de comunidade para administradores 1772
Domain Separation e Communities 1774
Testes de início rápido para Communities 1775
Configurar uma comunidade 1776
Moderar uma comunidade 1817
Usar uma comunidade 1825
Ludificação 1865

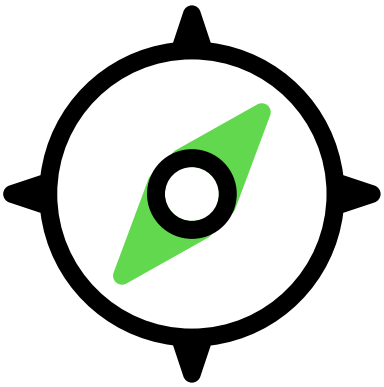
Tradução automática

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

Customer Service Management

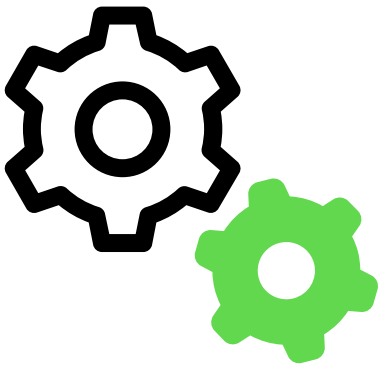
O produto ServiceNow® Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e obter ajuda por meio da Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social.

Explorar



Saiba como o Customer Service Management pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.

Configurar

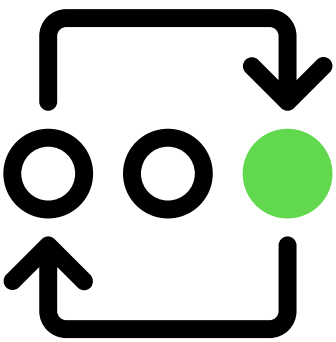


Planeje e personalize o Customer Service Management para atender às suas necessidades específicas.

Administrar

Gerencie e personalize suas aplicações do Customer Service Management.

Integrar

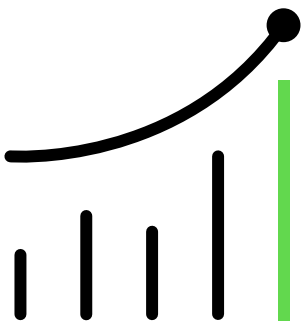


Estenda os recursos do Customer Service Management integrando-os a outros aplicativos.

Usar

Veja como agentes e gerentes podem usar o Customer Service Management para criar, rotear e gerenciar casos.

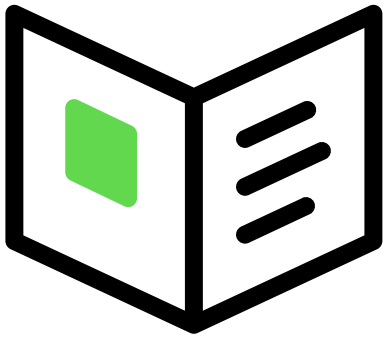
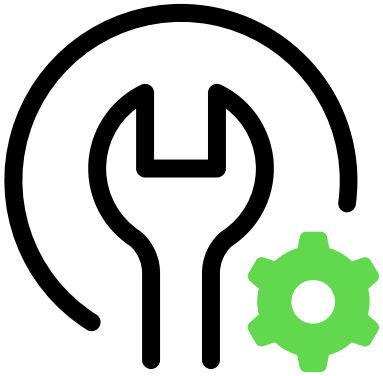
Analisar



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

Tradução automática

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

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

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou, consulte o Customer Service Management release notes .
- Faça login na sua conta ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos Customer Service Management em Now Create .
- 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 na Central de sucesso do cliente .
- Conecte-se com outros usuários Customer Service Management na Now Community .

Explorar o Customer Service Management

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

Visão geral

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

Conectando suas equipes para aumentar a eficiência

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

Como estabelecer visibilidade em tempo real dos produtos e serviços de seus clientes

Tradução automática

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

Detecte e evite problemas de forma proativa, enviando alertas preventivos para os clientes afetados. Você pode identificar e prever tendências para gerar melhorias acionáveis e automatizar as resoluções para os problemas recorrentes com mais frequência.

Identificar e atribuir seus problemas diretamente:

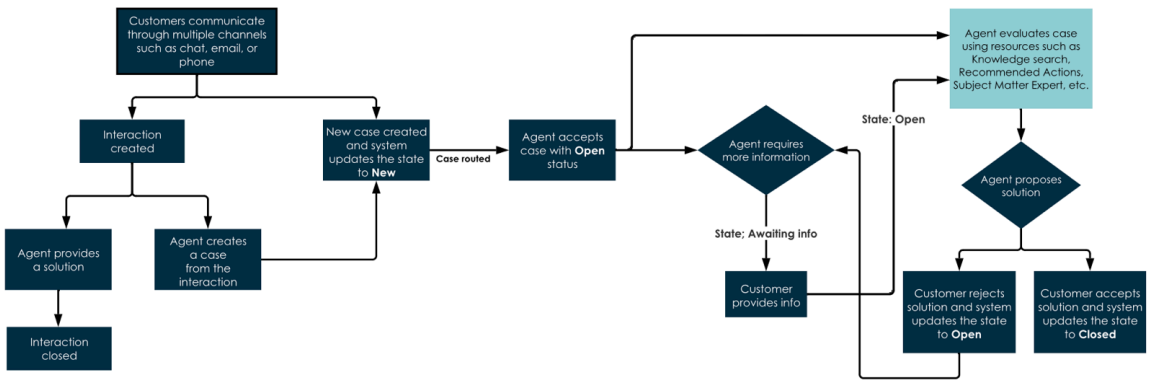
Você pode conectar suas equipes para rastrear problemas até uma resolução entrando em contato diretamente com o departamento do cliente e resolvendo esses problemas rapidamente. Você também pode manter um registro dos problemas conhecidos para que os clientes futuros não tenham os mesmos problemas.

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

Fluxo de trabalho do Customer Service Management

O infográfico a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho do Customer Service Management que descreve as diferentes fases tratadas por um agente, desde a criação de um novo caso até a conclusão do caso.

Representação visual do fluxo de trabalho do CSM



Benefícios

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

Benefícios dos recursos do CSM

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

Tradução automática

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

Benefícios dos recursos do CSM

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

Tradução automática

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

Gestão de dados para Customer Service Management

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

Modelo de negócios de atendimento ao cliente

Diferentes modelos de negócios estão disponíveis para oferecer suporte aos seus objetivos e necessidades de negócios na aplicação Customer Service Management. Os modelos de negócios variam de acordo com os produtos, serviços e suporte que você fornece aos clientes. Com o modelo certo para o seu negócio, você pode responder a consultas, resolver problemas e fornecer um serviço consistente e de alta qualidade que se concentra em aumentar a satisfação do cliente.

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

Dados do cliente

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

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

Dados do produto

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

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

Usuários colaboradores

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

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

Base do modelo de serviços

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

Tradução automática

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

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

Dados do usuário interno

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

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

Partes interessadas nos negócios para Customer Service Management

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

Para saber mais sobre as partes interessadas do negócio, consulte Parte interessada do negócio para Customer Service Management.

Customer Access Management

A gestão de acesso do cliente oferece suporte a várias partes relacionadas (contatos, consumidores e usuários internos) ao lidar com casos, produtos vendidos e bases de instalação, fornecendo a eles níveis variados de acesso. Além disso, facilita o acompanhamento e a colaboração em casos e produtos específicos para partes relacionadas, permitindo a nomeação de relacionamentos. As partes relacionadas associadas a um produto podem não apenas exibir o produto, mas também rastrear todos os seus casos.

Para saber mais sobre o Customer Access Management, consulte Configurar gestão de acesso do cliente e Como usar o Customer Access Management.

Autoatendimento para Customer Service Management

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

Portais de autoatendimento para clientes e consumidores

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

Tipos de portal

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

- Portal de atendimento ao cliente: oferece suporte aos seus clientes de empresa para empresa (B2B)
- Portal de atendimento ao consumidor: oferece suporte aos seus clientes de empresa para consumidor (B2C)

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

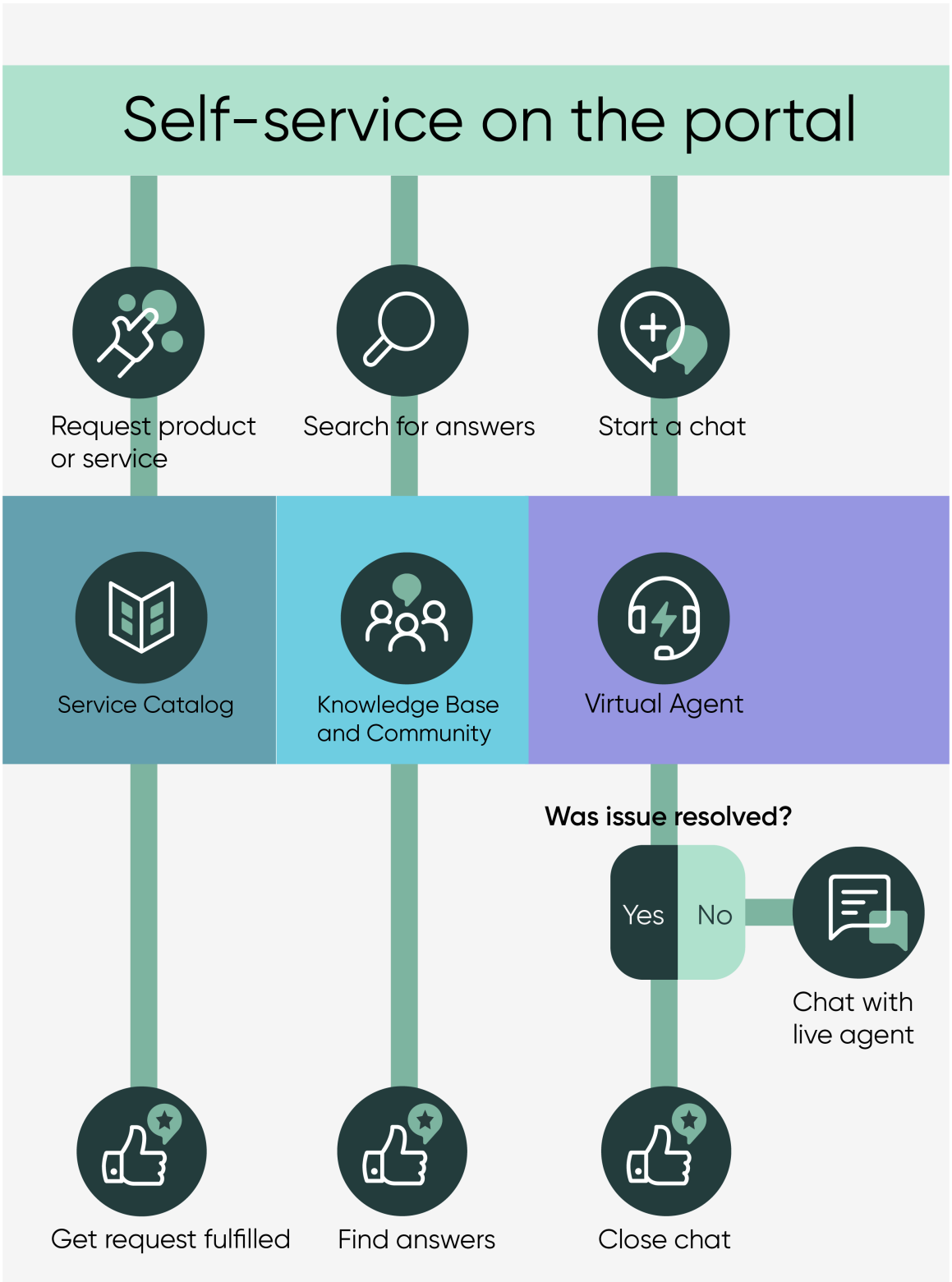
Tradução automática

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

Autoatendimento em portais

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

Portal de autoatendimento



Tradução automática

Catálogo de serviços

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

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

Para saber mais sobre o Catálogo de serviços, consulte Integração do Catálogo de serviços com os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Base de conhecimento

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

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

Comunidade

Com a aplicação Communities, você pode criar fóruns para que agentes e clientes se conectem, interajam e colaborem entre si. No portal, os clientes podem pesquisar conteúdo da comunidade que possa fornecer as soluções e respostas de que precisam.

Para saber mais sobre comunidades, consulte Communities

Bate-papo

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

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

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

Para saber mais sobre o bate-papo, consulte Configuração do canal de bate-papo

Engagement Messenger

Com o Engagement Messenger, seus clientes podem acessar facilmente as informações ou os serviços de que precisam em suas aplicações da web de terceiros, mesmo se estiverem fora do ambiente ServiceNow.

Para começar a usar os portais, consulte Configurar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Omnicanais para comunicação com clientes

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

Fornece uma visão geral dos recursos de suporte omnicanal na Now Platform.

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

Tradução automática

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

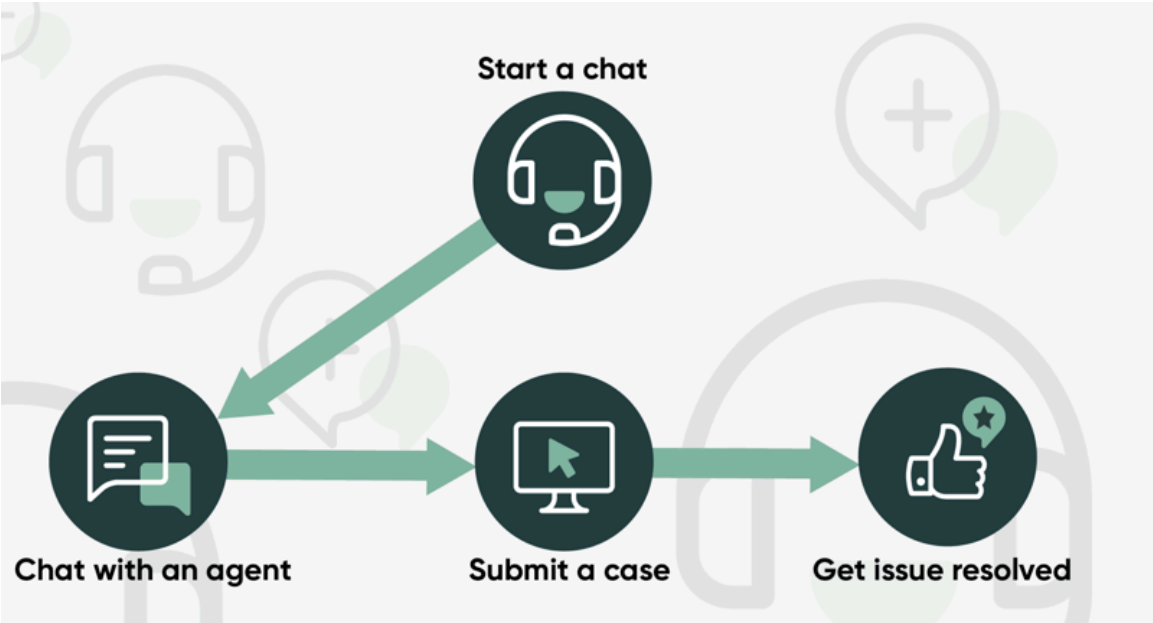
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Google Mensagens de negócios
- Apple Mensagens para negócios

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

Canal de bate-papo

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

Bate-papo com um agente



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

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

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

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

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

Quando um agente de suporte do grupo de atribuição associado à fila de bate-papo encerra um bate-papo com um usuário, uma pesquisa fica disponível na janela de bate-papo para os usuários. Os usuários podem responder à pesquisa para fornecer feedback

Tradução automática

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

sobre a interação com um agente. A pesquisa não é capturada na transcrição na página de interações do agente.

Canal de e-mail

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

Criação, exibição e atualização de casos

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

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

Os clientes podem atualizar um caso existente das seguintes maneiras:

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

Nota:
Observação: se o número do caso na linha de assunto estiver incorreto, um novo caso será criado.

Aceitação e rejeição de soluções

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

Tradução automática

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

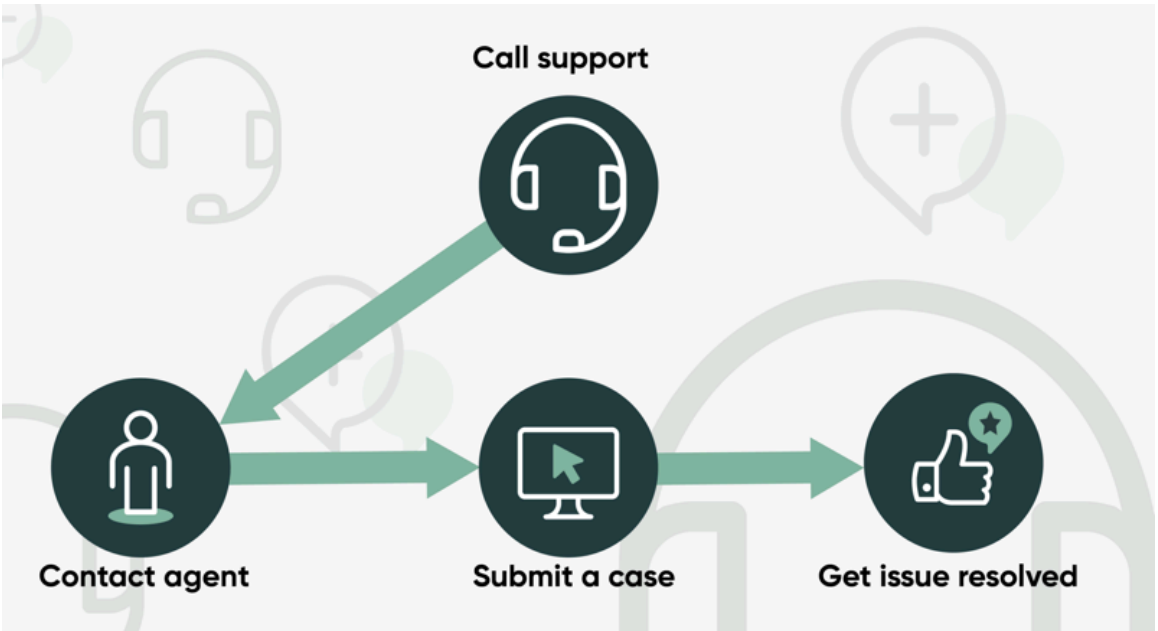
Quando um agente encerra um caso, dois e-mails são enviados ao cliente: o primeiro informa que o caso foi encerrado e o segundo fornece um link para uma pesquisa de satisfação do cliente.

Nota:
Se um cliente aceitar uma solução ou fechar um caso no Portal de atendimento ao cliente, ele será encaminhado automaticamente para a pesquisa. Eles não recebem o e-mail da pesquisa.

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

Canal de telefone

Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente por telefone. A aplicação Customer Service Management usa a Integração de Telefonia do Computador (CTI) e o OpenFrame para fornecer suporte por telefone para os clientes.



Integração entre telefonia e computador (CTI)

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

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

OpenFrame

O OpenFrame é uma ferramenta que habilita o recurso CTI com provedores de serviços de telefonia. O OpenFrame fornece um quadro de comunicação que os agentes usam para fazer e receber chamadas do cliente.

Para começar a usar o canal de telefone, consulte Configurando o canal de telefone.

Experiência do agente

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

Tradução automática

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

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes têm uma área de trabalho para qualquer interação: telefone, bate-papo, mensagens, formulários da Web etc. Várias guias permitem que os agentes gerenciem com eficiência vários casos de uma só vez. Os agentes têm visibilidade contínua do status dos problemas atribuídos às equipes de middle e back-office para resolução. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no estado atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro para otimizar sua experiência e produtividade.

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

Advanced Work Assignment

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

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

Central do cliente

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

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

Assistência do agente

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

Playbooks

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

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

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Tradução automática

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

Dispositivo móvel

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

Seus agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar o aplicativo para celular Customer Service Management para revisar os detalhes do caso rapidamente para que possam concluir as tarefas do caso. Usando um telefone celular com a aplicação Customer Service Management, seus agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações de rotina e aprovações a qualquer hora e em qualquer lugar.

Para saber mais sobre o aplicativo para celular Customer Service Management, consulte Experiência móvel para Customer Service Management.

Gestão de casos para Customer Service Management

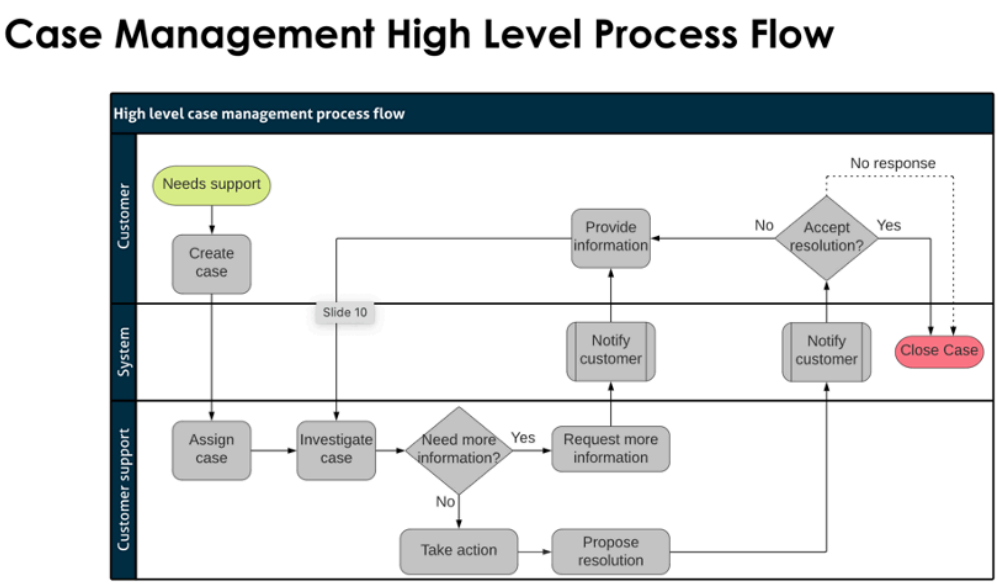
Gerencie solicitações e problemas do cliente criando casos, roteando casos para agentes e grupos e trabalhando para a resolução. Com a gestão de casos, você pode fornecer aos seus agentes as ferramentas necessárias para avaliar casos, se comunicar com os clientes, responder a perguntas e resolver problemas.

Conheça o processo de gestão de casos

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

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

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



Tradução automática

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

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

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

Fluxos de trabalho de caso

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

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

Tipos de Caso

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

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

Definições do serviço

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

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

Playbooks

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

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Gestão de problemas graves

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

Tradução automática

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

Para saber mais sobre o gerenciamento de problemas graves, consulte Visão geral do gerenciamentode problemas graves.

Gestão de projetos do cliente

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

Para saber mais sobre o Customer Project Management, consulte Integrar ao Customer Project Management.

Gestão da base de instalação

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

A base de instalação oferece suporte a todos os setores verticais do setor em bens tangíveis e intangíveis, fornecendo oportunidades de expansão para o suporte pós-venda para qualquer setor vertical. Por exemplo, no setor bancário, a base de instalação pode ser um caixa eletrônico (ATM). Digamos que um caixa eletrônico dentro de um mercado não esteja funcionando. Isso significa que uma solicitação de reparo teria que ser criada para corrigi-lo.

Benefícios

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

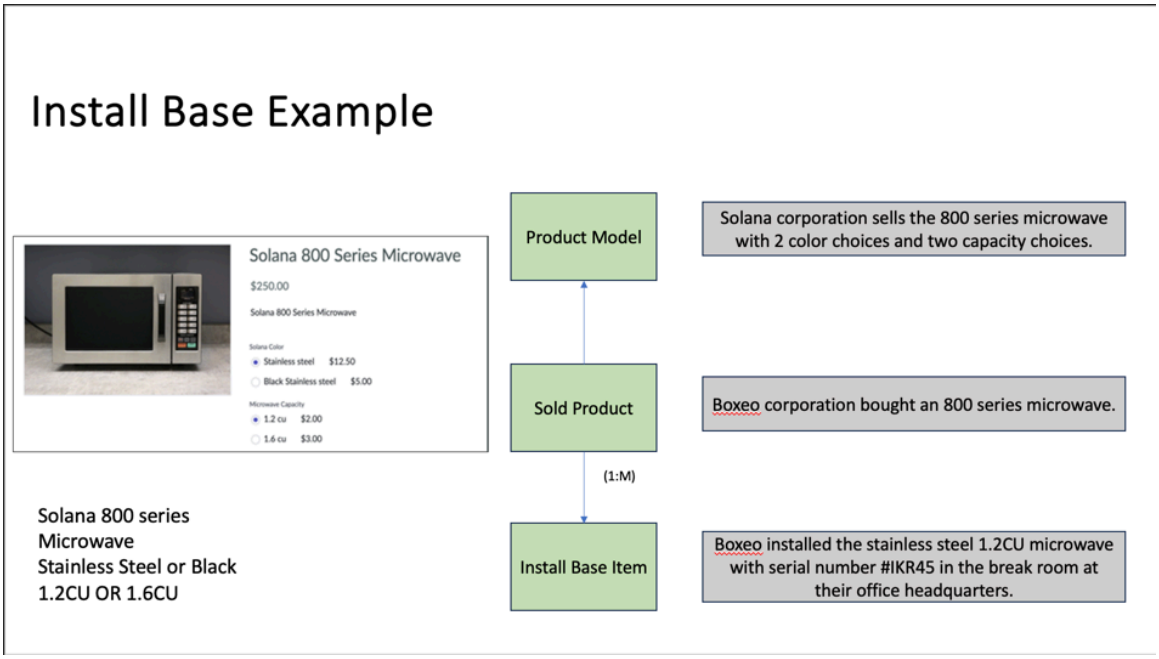
- Acompanhamento dos produtos e serviços que foram comprados por um cliente.
- Venda ascendente e venda cruzada de outros produtos do seu catálogo de produtos. Ao saber quais produtos o cliente já instalou, fica mais fácil fazer o upsell e a venda cruzada de outros produtos.
- Saber como o produto está sendo usado facilita para o técnico de campo a manutenção do produto.
- Corrigir problemas mais rapidamente resulta em uma ótima experiência para o cliente.
- Manter um registro dos itens-base instalados permite manter e substituir os itens mais rapidamente.

Tradução automática

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

Usando o gerenciamento de base de instalação

Este exemplo mostra o resumo da compra do cliente no micro-ondas Solana.



Tópicos relacionados

- Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação
- Exibir a base de instalação em Customer Service Management espaços
- Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Inteligência

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

Soluções de inteligência

As soluções de inteligência usam inteligência artificial (IA) para oferecer suporte a recursos de aprendizado de máquina e NLU (Natural Language Understanding).

Inteligência artificial

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

Aprendizado de máquina

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

Compreensão da linguagem natural

Natural Language Understanding ajuda com recursos como análise de sentimento, que analisa as interações do cliente em busca de tom positivo, negativo ou neutro. O NLU também pode interpretar a intenção do cliente ao interagir com um agente virtual para atender automaticamente

Tradução automática

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

às solicitações. Por exemplo: um cliente pergunta "Preciso de acesso ao ambiente XYZ" e o NLU interpreta "Conceder acesso" como a intenção e "ambiente XYZ" como a entidade.

Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

A aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente oferece vários recursos de IA. Você pode usar detecção de idioma, categorização de registro, Análise de sentimento e Inteligência para documentos para automatizar suas tarefas de rotina em todo o ciclo de vida de um caso. Esses recursos também permitem que seus agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

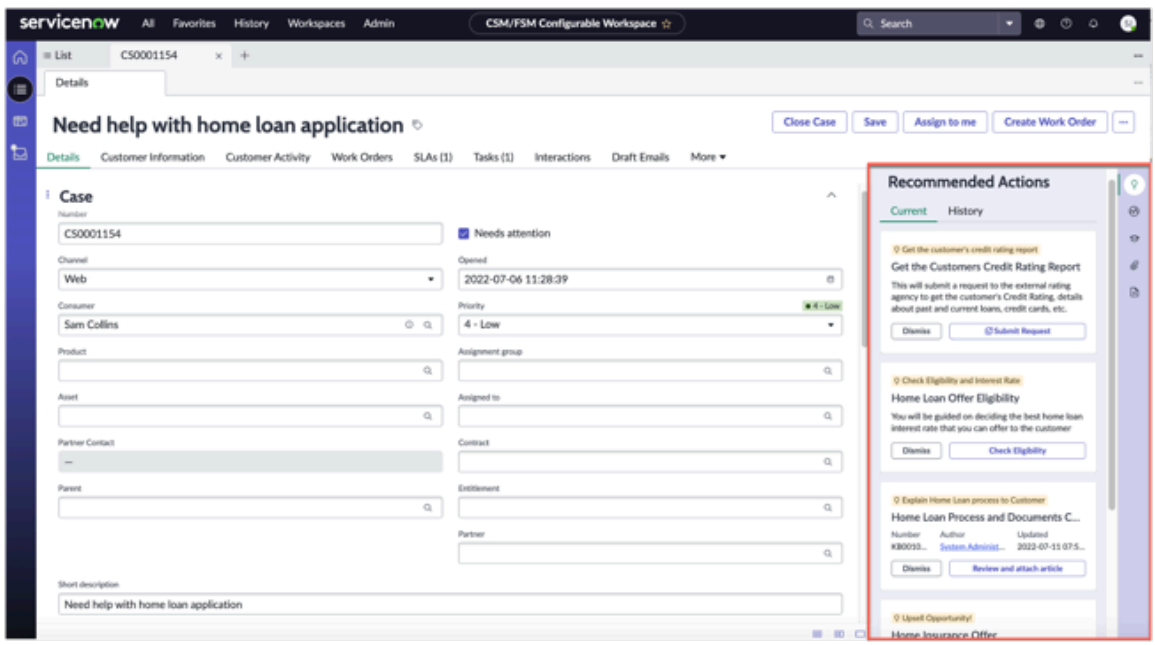
Para saber mais sobre Inteligência para tarefas, consulte Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Aplicação Recommended Actions para Customer Service Management

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

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

Painel lateral contextual do Recommended Actions



Para saber mais sobre Recommended Actions, consulte Aplicação Recommended Actions.

Inteligência preditiva para gestão de casos

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

Para saber mais sobre Predictive Intelligence, consulte Predictive Intelligence para gestão de casos.

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

Tradução automática

Decisões guiadas para Customer Service Management

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

Decisões guiadas é uma capacidade de autoria e execução de árvore de decisão na aplicação Customer Service Management. Use Decisões guiadas para orientar os agentes nos processos de solução de problemas que são baseados no contexto do caso. Esses processos fazem uma série de perguntas e os agentes fornecem respostas. Com base nessas respostas, os agentes recebem orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução.

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

- Reduza os erros manuais configurando processos padrão como árvores de decisão.
- Melhore a produtividade do agente incorporando árvores de decisão em ações recomendadas e playbooks e apresentando ações relevantes com base na situação de um cliente.
- Aumente a satisfação do cliente com processos e respostas de agente consistentes.
- Melhore a resolução no primeiro contato orientando os agentes pelo caminho ideal para resolver casos complexos.

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

Análise e informações

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

Painéis do Performance Analytics

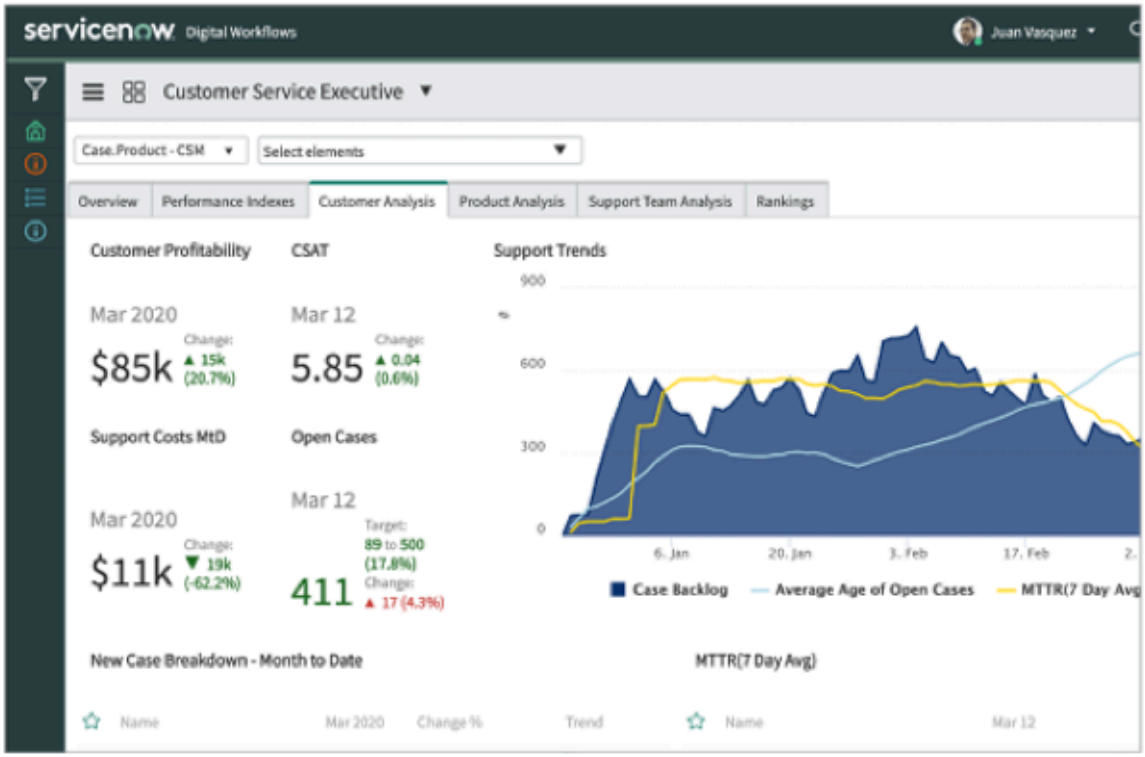
Ao usar os painéis pré-configurados Performance Analytics, você pode fornecer aos gerentes de atendimento ao cliente informações detalhadas sobre como eles podem visualizar os dados ao longo do tempo, analisar os processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

O exemplo a seguir mostra um painel Performance Analytics com lucratividade e tendências de suporte para o mês.

Tradução automática

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

Atendimento ao cliente Painel executivo



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

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

Otimização

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

Mineração de processos

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

A mineração de processos permite que você execute estas tarefas:

- Visualize a execução do processo e resolva os problemas subjacentes.
- Descubra e crie automaticamente mapas de processo para seus KPIs e conduza uma análise de causa raiz.

Tradução automática

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

- Use mapas de processo que foram criados usando dados de log de auditoria para identificar seus gargalos, redundâncias e oportunidades de automação.
- Substitua a análise manual demorada e os consultores dispendiosos por mapas de processo automatizados orientados por dados.

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

Etapas de mineração de processos

Os principais recursos da mineração de processos incluem:

Painel e informações

Você pode fazer uma busca detalhada nos KPIs de processo que são mais importantes para o seu negócio. Você pode obter informações sobre as ineficiências do processo que são descobertas pelo modelo de processo. As principais ineficiências de caso identificadas em todas as organizações são:

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

Clustering e análise automatizada de causa raiz

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

Mineração multidimensional

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

Criação de fluxo de processo de negócios

Tradução automática

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

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

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

- Ativar pacotes de conteúdo de mineração de processos .
- Como integrar com Mineração de processos.

Otimização da força de trabalho

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

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

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

- Melhore a qualidade, a eficiência e a satisfação de suas equipes.
- Apoie o crescimento de habilidades e a programação inteligente para sua equipe.
- Obtenha snapshots históricos e em tempo real do desempenho da sua equipe.
- Integre, oriente e treine fluxos de trabalho para desenvolver e expandir os membros da sua equipe.
- Concentre-se em todos os canais de engajamento e forneça ajuda em tempo real aos membros da sua equipe para que eles possam oferecer uma melhor experiência ao cliente.
- Capture todos os dados relevantes e aplique essas informações e orientações à sua equipe.

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

Contratos e direitos do cliente

A aplicação Contratos e direitos do cliente para Customer Service Management (CSM) fornece solução para padronizar, organizar, gerenciar e usar contratos de serviço e direitos.

Você pode usar a aplicação Contratos e direitos do cliente para gerenciar contratos, desde a oferta inicial até a finalização do contrato, diretamente no espaço configurável do CSM. Você também pode gerenciar contratos de serviço e direitos concedidos sob esses contratos, incluindo a criação, organização e acompanhamento de contratos de serviço. O aplicativo ajuda a garantir que os termos de serviço acordados nos contratos sejam documentados e seguidos corretamente.

Um contrato de serviço atua como um acordo entre o cliente e a organização. Um contrato inclui os detalhes da conta ou do consumidor, os produtos cobertos e o período para ativação do contrato. As linhas de contrato de serviço armazenam informações relacionadas a uma oferta de serviço ou contrato que é comprada ou de propriedade.

Em cada contrato, os direitos podem ser definidos para detalhar os compromissos específicos relacionados ao contrato. Você também pode criar direitos independentes que definem o tipo e o nível de suporte que um cliente recebe depois que um produto é

Tradução automática

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

comprado. Produtos vendidos qualificados para serem atendidos em um contrato de serviço ou direito podem ser adicionados como produtos cobertos.

Principais recursos do Contratos e direitos do cliente

Contratos e direitos do cliente foi criado com base nesses principais recursos que ajudam a manter os serviços pós-venda fornecidos aos clientes.

- Crie contratos manualmente ou importe e sincronize os contratos existentes para manter os dados atualizados.
- Exiba, utilize e gerencie contratos e direitos no Espaço do agente da ServiceNow.
- Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.
- Estabeleça relacionamentos com os dados do cliente existentes, como produtos vendidos e itens-base de instalação, adicionando os dados de contrato e de direito ao modelo de dados comum.
- Atenda às necessidades do cliente implementando recursos que variam de direitos de suporte baseados em conta a contratos que incluem planos de serviço com cobertura de direito complexo.

Contratos e fluxos de trabalho de direito

Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.

Os fluxos de trabalho de contratos e direitos ajudam a gerenciar com eficiência o ciclo de vida completo dos contratos de atendimento ao cliente e direitos, desde a criação da oferta até a geração do contrato. Depois que o cliente especificou seus itens do catálogo para contratos de serviço e direitos, esses fluxos de trabalho facilitam a criação de pedidos para esses itens por meio da orquestração de pedidos e da geração de contratos de cliente transacionais.

Os fluxos de trabalho nesta aplicação permitem modificar contratos, linhas de contrato e direitos. As ofertas de contrato são planos de serviço que detalham os serviços precisos aos quais um cliente tem direito, conforme especificado em um contrato. Essas ofertas incluem detalhes como escopo de serviços, linhas do tempo, preços e outros termos especiais. As ofertas de contrato podem ser oferecidas de forma independente ou combinadas com outros serviços ou produtos. As ofertas de direito são termos e níveis de serviço específicos aos quais os clientes têm direito de acordo com um contrato.

Principais recursos

- Gerar novos contratos e direitos de clientes: permite que o processo completo de gestão de pedidos e vendas de ponta a ponta gere novos contratos e direitos de clientes.
- Integração com módulos do Customer Service Management: integra a gestão do catálogo de produtos, a gestão de pedidos e a gestão de contratos para oferecer uma capacidade contínua de suporte à venda de contratos de serviço e direitos.
- Fluxos de trabalho personalizáveis: fornece a flexibilidade para acomodar mudanças no modelo de dados, como a adição de campos personalizados.
- Modificando contratos e direitos: gerencie mudanças em contratos e direitos. Se o cliente quiser modificações nos contratos de atendimento ao cliente, como mudanças na cobertura ou outros termos específicos, essas mudanças poderão ser gerenciadas usando a gestão de pedidos.

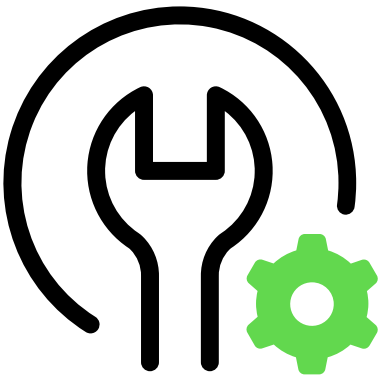
Tradução automática

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

Configuração do Customer Service Management

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

Configure seu ambiente



Planeje e configure seu ambiente de CSM, importe seus dados de base, configure o acesso e a gestão de casos.

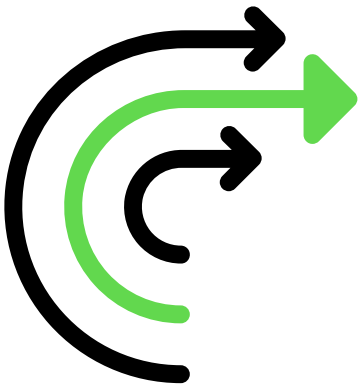
Organizar espaços do agente

Configure os espaços do agente, incluindo interfaces, roteamento de casos e recursos avançados de gestão de casos.

Habilitar canais de comunicação

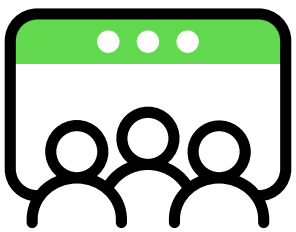
Configure canais de comunicação, incluindo voz, e-mail, web e mensagens.

Implementar inteligência



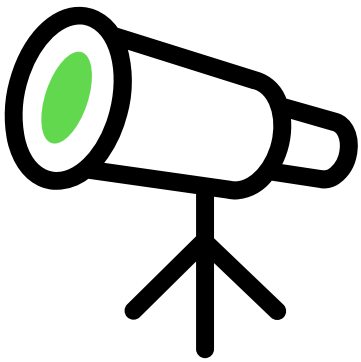
Configure recursos de Inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo recomendado aos agentes.

Configurar autoatendimento



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

Estender capacidades



Configure recursos adicionais do CSM para estender os recursos do seu ambiente.

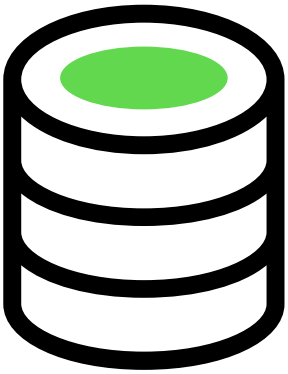
Tradução automática

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

Configure seu ambiente

Comece a jornada do cliente preparando seu ambiente Customer Service Management com modelos de dados, dados de clientes, dados de produtos, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para entrar em operação.

Introdução

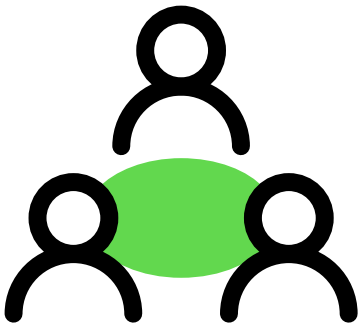


Ative Customer Service Managemente importe seus dados de base.

Dados do cliente

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

Gestão de usuários

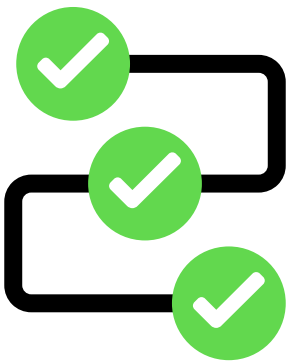


Crie e gerencie dados para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte.

Dados do produto

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

Modelos de dados



Crie e gerencie modelos de dados para o Customer Service Management.

Gestão de casos

Configure ferramentas para que os agentes gerenciem casos com eficiência.

Tradução automática

Comece com Customer Service Management

Ative o plug-in Customer Service e planeje sua implementação Customer Service Management instalando plug-ins adicionais.

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

Ativação de plug-ins e dados de base

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

Ativar Customer Service Management

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

Tradução automática

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

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

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

O que Fazer Depois

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

Plug-ins ativados com Customer Service Management

O plug-in Customer Service Management ativa vários plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins ativados automaticamente com Customer Service Management

Plug-in	Descrição
Avaliação [com.snc_assessment_core]	Permite criar pesquisas, enviar pesquisas, coletar respostas e analisar e compartilhar resultados de pesquisas.
Gestão de ativos [com.snc.asset_management]	Gerencie seus ativos, consumíveis e licenças de software.
Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench]	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench para avaliar os agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e então atribuir tarefas aos agentes desejados.
Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base]	Este plug-in fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções.
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.customer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao cliente, uma versão do portal da Web baseada na aplicação Portal de serviços.
Integração Social do Atendimento ao cliente [com.sn_cs_social]	Adiciona as mudanças de esquema de dados apropriadas para cenários de integração social.
Spoke do Atendimento ao cliente [com.snc.customer_service.spoke]	Fornece ações para os designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios do Customer Service Management.
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Habilita os clientes web do Virtual Agent, o Suporte do Connect, as configurações de identidade visual da conversa e as configurações de conversa do atendente.

Tradução automática

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

Plug-ins ativados automaticamente com Customer Service Management

Plug-in	Descrição
OpenFrame [com.sn_openframe]	Uma interface usada para integrar sistemas de comunicação externos com o Now Platform. Este plug-in fornece um quadro de IU que pode ser acessado e está disponível em qualquer lugar nas telas da aplicação ServiceNow. A aplicação Customer Service Management usa uma combinação de integração de telefonia e computador (CTI) e OpenFrame para fornecer suporte por telefone para os clientes.
Formatador de fluxo de processo [com.snc.process_flow_formatter]	Exibe um diagrama do fluxo do processo de um formulário.
Mecanismo de Correspondência de Recursos [com.snc.matching_rule]	Um mecanismo de correspondência geral baseado em regra para corresponder um registro de entrada a um registro de saída usando um construtor de condição e/ou um script para usuários avançados.
Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]	Permite que você organize os dados de habilidades de agentes de serviço e funcionários em um local centralizado. Você pode usar esses dados para atribuir tarefas com base em habilidades, analisar lacunas de habilidades para identificar necessidades de coaching e treinamento, otimizar sua força de trabalho, criar planos de crescimento de carreira e realizar contratações baseadas em habilidades.
Informações de tratamento especial [com.sn_shn]	Ativa a aplicação Informações de tratamento especial, que permite aos usuários exibir rapidamente mensagens breves sobre registros. Essas anotações podem ser exibidas em uma lista integrada ou lista relacionada em um formulário de registro ou em uma janela pop-up. Este plug-in é instalado com as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Para usar informações de tratamento especial com outras tabelas: • Configure a tabela e todos os campos relacionados para usar informações de tratamento especial. • Configure o formulário para mostrar informações de tratamento especial.
Fluxos de estado [com.snc.state_flows]	Personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [tarefa] e configure o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos.
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as

Tradução automática

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

Plug-ins ativados automaticamente com Customer Service Management

Plug-in	Descrição
	atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.
Atividades da Tarefa [com.snc.task_activity]	Habilita o suporte para atividades em tabelas de tarefas.
Relações de tarefa [com.snc.task_relations]	Permite a definição de relacionamentos entre diferentes tarefas.
Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]	Ativa o Portal de serviços para uso como cliente web do Virtual Agent.

Plug-ins adicionais para o Customer Service Management

Depois que Customer Service Management for ativado, você poderá ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam vários recursos.

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

Nota:
Começando com Tokyo, Order Management está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Agenda do agente [com.snc.agent_schedule]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo vejam as programações de trabalho e as atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Demonstração do Workbench de atribuição de caso [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuições possam ser demonstrados em uma instância de não produção.
Resumo do caso [com.sn_csm_case_digest]	Permite que os usuários enviem atualizações de status do caso e análise de causa raiz para os clientes e as principais partes interessadas internas.
Portal de atendimento ao consumidor [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que você pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.
Espaço configurável do Customer Service Management	Habilita o CSM Configurable Workspace, a versão do Construtor de IU da aplicação de central de serviços configurável, que

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[sn_csm_wrkspc]	fornece aos agentes uma experiência do usuário integrada e intuitiva.
Usuário colaborador do CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Com o plug-in CSM Contributor User, você pode permitir que os colaboradores relatem e colaborem em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles próprios.
Extensão de CSM para contatos de proxy [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permite que usuários internos de uma organização sejam o contato do caso de proxy em nome dos clientes.
CTI Softphone [com.snc.cti]	Este plug-in é uma aplicação de demonstração que permite a integração do Twilio usando a aplicação Notify e OpenFrame para fornecer funções de softphone e recursos de call center. A aplicação inclui os recursos para fazer, receber, transferir, reter e silenciar chamadas. As aplicações Customer Service Management e Incident Management fornecem fluxos de trabalho de demonstração de integração de telefonia e computação (CTI). Ative as respectivas aplicações para executar os fluxos de trabalho. O plug-in CTI Softphone ativa estes plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos: • **Mecanismo de correspondência de recursos (com.snc.matching_rule):** fornece uma ferramenta para correspondência de tarefa para recurso baseada em regra. • **Notify (com.snc.notify)**: fornece recursos de plataforma para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS. • **Notify - Twilio Driver (com.snc.notify.twilio)**: fornece suporte ao Notify para o produto Twilio. Requer um contrato separado com a Twilio para recursos de SMS/Voz. • **Openframe (com.sn_openframe)**: fornece uma interface que pode ser usada para integrar sistemas de comunicação externos com o Now Platform.
Central do cliente [com.sn_csm_customer_central]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todas as informações e atividades do cliente em uma exibição única e centralizada no Agent Workspace.
Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities]	Permite que os usuários se conectem, interajam e colaborem com funcionários, clientes, parceiros e clientes potenciais. Disponível para clientes licenciados para Customer Service Management.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Gestão de projetos do cliente [com.snc.csm_ppm]	Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e dá aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal. Este plug-in requer o plug-in Customer Service e o plug-in PPM Standard.
Status da ação de Casos de atendimento ao cliente [com.snc.csm_action_status]	Fornece uma aplicação específica do Atendimento ao cliente do recurso Automação de status da ação. Use este plug-in para exibir e rastrear tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente.
Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação CTI Softphone.
Modelo de documento do Atendimento ao cliente [com.sn_csm_doc_template]	Permite que você configure os campos de um registro de tabela que estão incluídos em um documento de saída.
Residência do Atendimento ao cliente [com.snc.household]	Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores que pertençam à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de uma base de instalação do cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Customer Service Management Dados de demonstração [com.snc.customerservice.demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Customer Service Management.
Atendimento ao cliente móvel [com.sn_csm_mobile]	Habilita a interface do usuário móvel para Customer Service Management.
Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Este plug-in contém modelos de NLU usados nos tópicos de VA para casos de uso relacionados ao Atendimento ao cliente.
Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente	Este plug-in contém tópicos de conversa de modelo pré-criados para casos de uso relacionados ao CSM. Eles devem ser copiados e configurados.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.sn_csm.virtualagent]	
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration]	Este plug-in fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e a Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor. Na aplicação Field Service Management, os usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho.
Customer Service with Gestão de solicitações [com.sn_cs_sm_request]	Fornece uma integração entre Customer Service Management e a aplicação Request Management. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso do Atendimento ao cliente.
Customer Service with Service Management [com.sn_cs_sm]	Fornece uma integração entre Customer Service Management e as aplicações de Gestão de incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso do Atendimento ao cliente.
Atendimento ao cliente com Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de portfólio de serviços (SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, aos agentes de atendimento ao cliente e aos responsáveis pelo serviço visibilidade dos produtos vendidos e de suas ofertas de serviço.
Demonstração do workbench de atribuição de incidente (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Recomendação de agente inteligente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica.
Decisões guiadas [com.snc.guided_decisions]	Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões guiadas.
Decisões guiadas - Orientação [com.snc.guided_decisions_guidance]	Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões guiadas.
Decisões guiadas para Playbook no espaço [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões guiadas em um playbook no espaço.
Direitos de Produtos de Conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements]	Este plug-in permite que os administradores de atendimento ao cliente restrinjam o acesso do cliente a bases de conhecimento e artigos de conhecimento designados no portal de autoatendimento do cliente. Este plug-in adiciona o menu Knowledge Product Entitlements ao navegador de aplicações.
Gestão de problemas graves [com.sn_majorissue_mgt]	Um conjunto de recursos usados para gerenciar comunicações voltadas para o cliente e processos de resolução para problemas comuns.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

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

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
	O plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management ativa estes plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos: • Plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) • Script de notificação por e-mail para o plug-in Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Rastreia as métricas de redução de casos (desvio) e os KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. O plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente ativa estes plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos: • Plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core) • Plug-in do Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
Redefinição de senha de autoatendimento [com.snc.password_reset]	Este plug-in permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a senha atual. Os contatos do cliente podem solicitar uma nova senha no portal de autoatendimento do cliente. O plug-in Self Service Password Reset ativa o plug-in Password Reset (com.glideapp.password_reset) se ele ainda não estiver ativo.
Dados de demonstração de Informações de tratamento especial [com.snc.shn_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Informações de tratamento especial.
Comunicações Direcionadas [com.sn_publications]	Fornece uma ferramenta para publicar e distribuir conteúdo e artigos para clientes internos e externos.
Dados de demonstração de comunicações direcionadas	Fornece dados de demonstração para a aplicação Targeted Communications.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.publications_demo]	
Registro de tempo para atendimento ao cliente [com.snc.csm_time_recording]	Estende a funcionalidade das aplicações Time Card Management e Cost Management para Customer Service Management.
Balcão de serviços para CSM [com.snc.walkup_for_csm]	A Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite que o suporte na loja ajude nos check-ins no local, gerenciando filas e interações com o cliente.
Componentes de IU para Portais de clientes [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Este plug-in permite configurar o comportamento, o conteúdo e o layout de um portal usando Widgets de portal configuráveis.

Propriedades do Atendimento ao cliente

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

Essas propriedades controlam as configurações de vários recursos diferentes, incluindo comunicação por e-mail, relacionamentos de contato de ativo e o Consumer Service Portal.

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

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

Tópicos relacionados

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Configurar dados de base

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Tradução automática

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

- Produtos e ativos
- Contratos de serviço e direitos.

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

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

Procedimento

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

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

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

Tarefas de configuração de dados de base

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

Dados do cliente

Os dados do cliente para Customer Service Management (CSM) incluem informações sobre o cliente e as contas.

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

Criação de dados de conta, contato e consumidor

Tarefa	Descrição
Configurar contas e contatos	Contas e contatos são clientes no modelo de negócios empresa para empresa (B2B). Crie contas de cliente, contas de parceiro e contatos que sejam funcionários dessas contas.
Configurar consumidores	Os consumidores são clientes no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).
Usar o modelo de dados de endereço aprimorado para contas	As empresas geralmente compartilham endereços entre contas, em uma hierarquia de conta ou entre hierarquias. O uso de um modelo de dados de endereço aprimorado torna possível vincular um local a várias contas.

Configurar contas e contatos

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

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

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

Procedimento

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

Importar contas e contatos com configuração assistida

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Códigos de conta e caminhos de conta

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

Códigos de conta

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

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

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

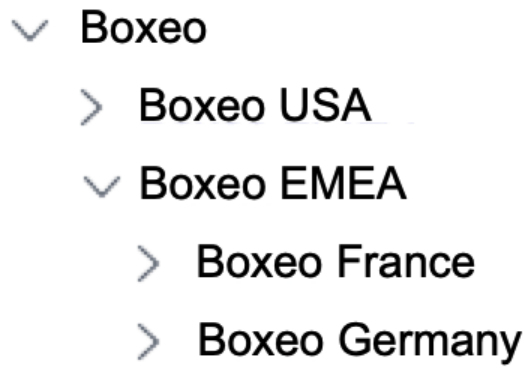
Caminhos da conta

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

Tradução automática

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

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



conta.

Exemplo de contas para demonstrar caminhos de conta

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

Importando registros de conta

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

Tradução automática

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

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

Nota:
Se você não executar as regras de negócios durante a importação, execute o script na regra de negócios **Atualizar caminho da conta** para os registros recém-importados para definir os caminhos da conta corretamente.

Definir a propriedade do código de conta

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

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

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

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

Use as etapas abaixo para corrigir este erro.

Procedimento

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

Criar contas de cliente

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** e clique em uma das seguintes ações:
   - Para criar uma conta de cliente, clique em **Contas**.
   - Para criar uma conta de parceiro, clique em **Parceiros**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário Conta.
3. Clique em **Enviar**.

Criar endereços de conta adicionais

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Criar contatos do cliente

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

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

Configurar consumidores

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Importar consumidores com configuração assistida

Use a configuração assistida Customer Service Management para importar consumidores existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar consumidores (B2C)**.

Tradução automática

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

3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar consumidores

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Criar endereços de consumidor adicionais

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e na lista relacionada **Endereços**. Quando você preenche os campos na guia Endereço primário e clica em **Enviar**, essas informações são adicionadas à lista relacionada **Endereços** como o endereço primário, com o campo **Primário** definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas nos campos de **endereço primário** também são atualizadas na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço primário.

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

Tradução automática

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

Procedimento

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

Modelo de dados de endereço aprimorado para contas

Defina os endereços uma vez e os reutilize em uma hierarquia de conta ou entre hierarquias de conta.

As empresas geralmente devem compartilhar endereços entre contas, em uma hierarquia de conta ou entre hierarquias. Um modelo de dados de endereço aprimorado torna possível vincular um local a várias contas sem criar vários registros de local.

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

Tópicos relacionados

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

Tabela Endereço da conta

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

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

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

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

Tabela de endereço da conta

Campo	Descrição
Local	O local ou endereço associado à conta.

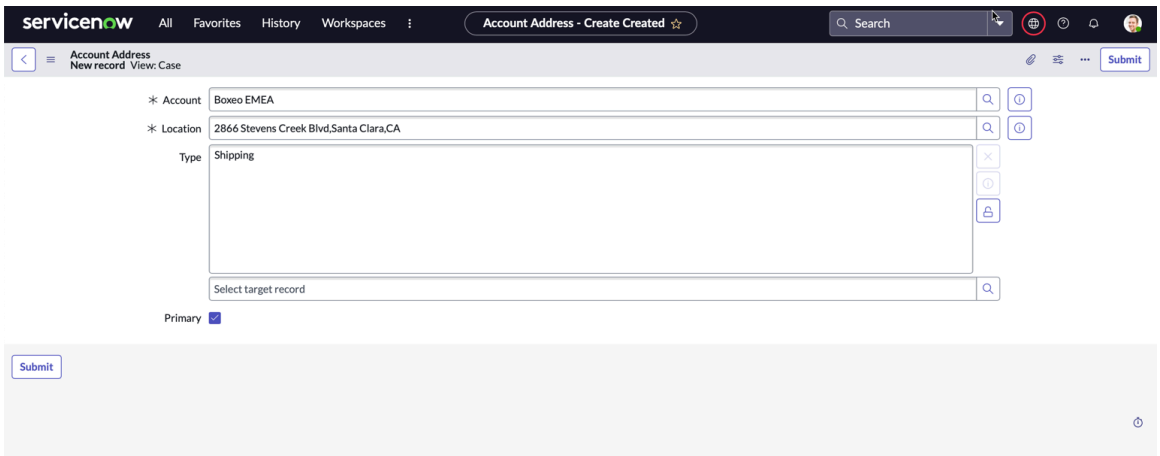
Tradução automática

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

Tabela de endereço da conta

Campo	Descrição
	Nota: Começando com a versão Tokyo, o formulário de local é um layout de duas colunas, em oposição ao layout de coluna única em versões anteriores.
Conta	O nome associado à conta.
Primário	Uma conta só pode ter um endereço primário.
Tipo	O tipo de endereço da conta, seja Cobrança, Envio ou Correspondência.

Formulário Endereço da conta



Tópicos relacionados

Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas

Associar um endereço a uma conta

Habilitar modelo de endereço aprimorado para contas

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Tradução automática

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

Esses campos de relacionamento são criados na tabela Endereço da conta [account_address_relationship]. Para obter mais informações sobre como criar novos campos em uma tabela, consulte Como adicionar e personalizar um campo em uma tabela .

3. Atualize o código personalizado que faz referência à tabela Endereço da conta.
   O código personalizado pode incluir elementos que buscam o endereço das contas na tabela Endereço da conta. Esses elementos podem ser qualificadores de referência, inclusões de script, regras de negócios e ACLs que apontam para a tabela Local.
4. Mova os dados relacionados à conta da tabela Local para a tabela Endereço da conta.
5. Execute o seguinte script de migração.

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

   Executar uma nova execução do script se houver uma diferença entre o número de registros que devem ser migrados e o número de registros já migrados. Em caso de nova execução, os locais já migrados não serão migrados novamente. Para executar novamente a migração para locais já migrados, exclua os registros correspondentes na tabela de endereço da conta.

6. Evite a entrada de dados acidentalmente desativando os campos Conta e Relacionamento personalizado da tabela Local.

   Nota:
   Você não deve desativar os atributos Tipo e Primário.

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

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

Associar um endereço a uma conta

Os usuários podem associar endereços a uma conta usando a lista relacionada Endereço da conta no formulário de conta ou no formulário de local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Associe um endereço a uma conta do formulário de conta ou do formulário de local.
   - Para associar um endereço a uma conta do formulário de conta, navegue até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
   - Para associar um endereço a uma conta do formulário de local, selecione **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Locais**.

Tradução automática

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

2. Selecione uma conta na lista de contas existentes.
3. Navegar até **Lista relacionada** > **Endereços da conta** e clique em **Novo**.
4. Preencha os detalhes no formulário de endereço da conta e selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre os campos da tabela, consulte Tabela Endereço da conta.

Reutilizar endereços entre várias contas

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

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

Para permitir o compartilhamento de endereço entre contas na hierarquia de contas, consulte Compartilhamento de endereço por meio de hierarquia de conta.

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

Compartilhamento de endereço por meio de hierarquia de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

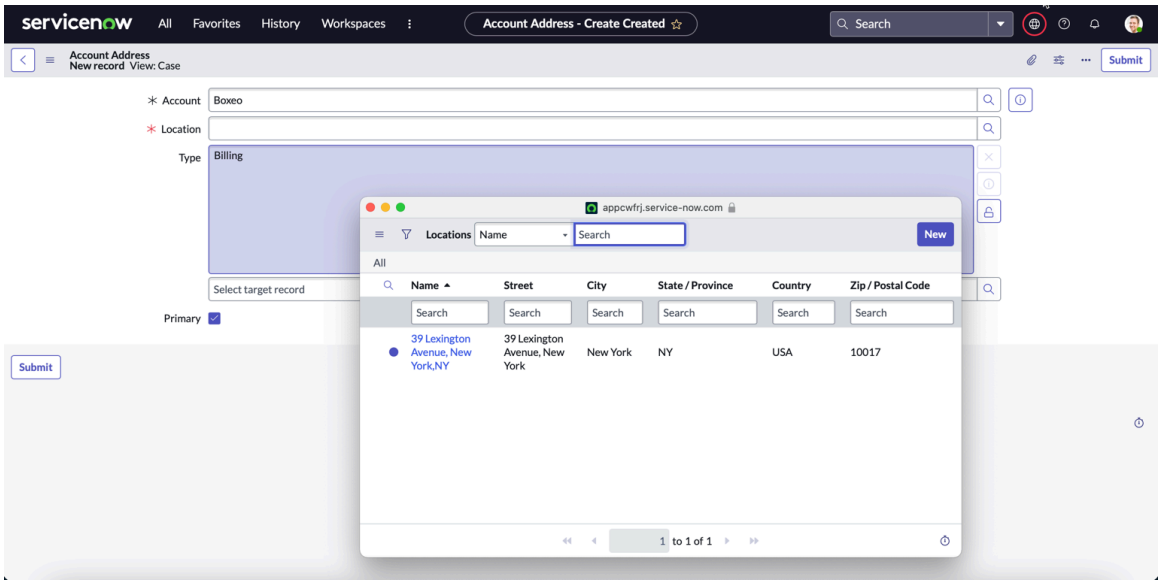
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta e navegue até **Lista relacionada**> **Endereços da conta**.
3. Selecione **Novo**.
4. Veja todos os locais associados à conta selecionada na hierarquia de contas selecionando o ícone de pesquisa ao lado do campo **Local**.

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

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

Tradução automática

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



6. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Reutilizar endereços entre várias contas

Compartilhar um endereço por meio de contas não relacionadas

Compartilhar um endereço por meio de contas não relacionadas

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

Antes de Iniciar

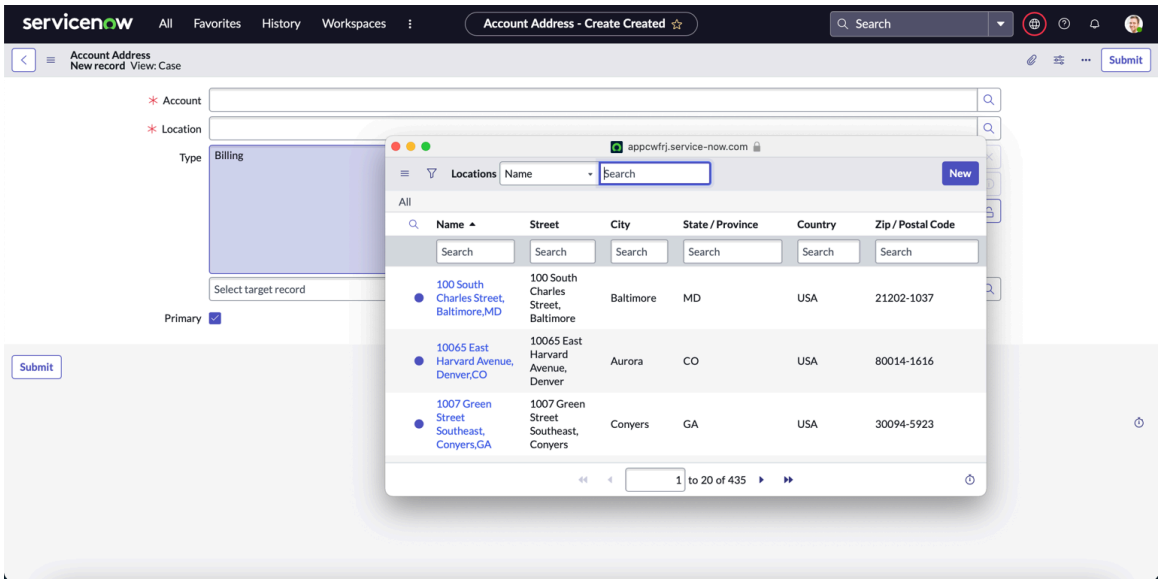
Função necessária: administrador

Procedimento

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

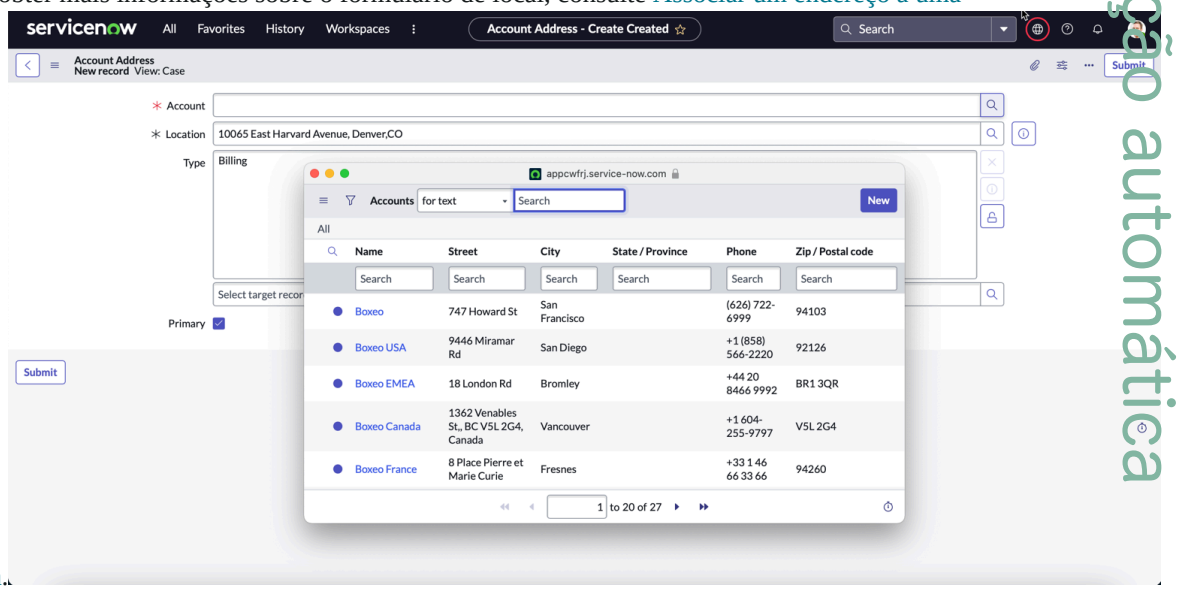
Tradução automática

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



6. Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Conta**.
7. Escolha a conta para a qual você deseja reutilizar o endereço.

Nota:
Você pode reutilizar endereços por meio de contas não relacionadas do formulário de local. Para obter mais informações sobre o formulário de local, consulte Associar um endereço a uma conta.



Tradução automática

Tópicos relacionados

Reutilizar endereços entre várias contas

Compartilhamento de endereço por meio de hierarquia de conta

Excluir ou editar um endereço no formulário de local

Como usuário, você pode editar ou excluir um registro existente na tabela de endereço da conta sem afetar outros registros associados.

Suponha que um usuário esteja tentando editar os campos do local ou tentando excluir um registro de local. Se o registro do local estiver sendo compartilhado com várias contas, um pop-up de confirmação será mostrado. O pop-up permite que o usuário prossiga com a ação ou descarte a ação.

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

Para excluir um endereço na tabela de locais, selecione **Excluir** no formulário de local ou na lista de locais.

Para editar um formulário de local, selecione **Editar**.

Migração de dados da tabela Local para Endereço da conta

Os usuários podem migrar seus dados da tabela Local para a tabela Endereço da conta.

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

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

Revise a etapa 4 na seção Habilitar modelo de dados de endereço aprimorado para contas para obter detalhes sobre como migrar dados.

Separação de domínios para a tabela Endereço da conta

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

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

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

Gestão de usuários

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

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar usuários e grupos	Configure os usuários individuais e os grupos de usuários que podem acessar sua instância.
Atribuir funções aos usuários do CSM	Atribua funções a usuários individuais e grupos de usuários para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados.
Criar vários perfis de consumidor para um usuário	Consumidores individuais podem ter vários perfis para diferentes necessidades. Você pode criar esses perfis para identificar e diferenciar dados específicos de perfil.
Configurar um usuário unificado	Permita que os usuários mantenham vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e em outras aplicações da ServiceNow com um login.

Tradução automática

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

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Criar relacionamentos com o cliente	Estabeleça diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos para tornar a gestão de casos e contas fácil e flexível: • Relacionamentos de conta bidirecionais • Relacionamentos do contato • Hierarquias de conta
Criar equipes de conta	Crie equipes compostas por funcionários e contatos de clientes que preencham as funções e funções para oferecer suporte a contas específicas.
Configurar usuários colaboradores	Configure usuários colaboradores para envolver equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.
Configurar gestão de acesso do cliente	Configure a gestão de acesso do cliente para oferecer suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso.
Corrigir atribuições de função de usuário externo	Corrija o problema com usuários externos atribuídos a funções de usuário interno.

Configurar usuários e grupos

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários *Now Platform*.
  - Criar um usuário
  - Criar um grupo de usuários
  - Add a user to a group

Atribuir funções aos usuários do CSM

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Funções internas e externas para Customer Service Management

Funções Internas	Funções externas
Empresa para empresa (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Empresa para consumidor (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Empresa para consumidor (B2C) sn_customerservice.Consumer

Procedimento

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

Tópicos relacionados

Funções instaladas com Customer Service Management

Criação de vários perfis de consumidor para um usuário

O conceito de perfis de consumidor se refere à ideia de que um indivíduo pode ter vários perfis associados a ele. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e, simultaneamente, ter um perfil de constituinte em Public Sector Digital Services.

Tradução automática

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

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

Os setores devem usar a coluna consumer_profile no caso (sn_customerservice_case), produto vendido (sn_install_base_sold_product), item-base de instalação (sn_install_base_item), interação (interação) ou tabelas secundárias para todos os dados transacionais. Os setores podem estender a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) para qualquer caso de uso específico do setor.

Tabelas usadas por perfis de consumidor

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

Tabelas e plug-ins

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

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

Tabela do local do perfil do consumidor

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

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

Tradução automática

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

Campos da tabela Local do perfil do consumidor

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

Como associar locais a perfis de consumidor

Ao habilitar relacionamentos entre perfis de consumidor e locais em setores como Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencese Public Sector Digital Services Core, vários perfis de consumidor podem ser associados aos endereços correspondentes na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral

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

Tradução automática

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

Caso de uso

Por exemplo, no setor Healthcare and Life Sciences, os médicos devem ser capazes de armazenar vários endereços para pacientes, como endereços de correspondência para enviar relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras. Da mesma forma, no setor Financial Services Operations, as instituições financeiras devem armazenar vários endereços, como endereços de correspondência para documentos importantes e endereços comerciais para fins de faturamento, para seus clientes.

Em alguns cenários, os clientes de empresa para consumidor (B2C) podem ter vários endereços que podem ser usados em seus perfis para várias finalidades, servindo como endereços distintos. Por exemplo, o endereço de um cliente pode funcionar como um endereço de envio para um perfil Financial Services Operations e servir simultaneamente como um endereço de cobrança para um perfil Healthcare and Life Sciences.

Tópicos relacionados

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Associe um local do consumidor existente a um perfil de consumidor usando a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao conectar perfis de consumidor e locais, os setores podem lidar com vários endereços associados a perfis individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Resultado

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

Tópicos relacionados

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Tradução automática

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

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Crie um local e associe-o ao perfil do consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM). Com esta funcionalidade, você pode criar e associar vários endereços a um perfil de consumidor que atende a outras finalidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Veja um exemplo de por que um usuário criou e associou um local ao perfil do consumidor. No setor Healthcare and Life Sciences, os médicos podem armazenar vários endereços para um perfil de paciente, como endereços de correspondência para envio de relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras.

Procedimento

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

   Nota:
   Certifique-se de preencher o campo **Consumidor** no formulário Local. Se o campo **Consumidor** estiver vazio, você receberá um erro.

6. Selecione **Enviar**.

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

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

7. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Configurando um usuário unificado

Ao unificar vários perfis para um único usuário na aplicação Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse usuário.

Um usuário pode manter vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e outras aplicações ServiceNow com um login.

Casos de uso

No passado, os clientes tinham que criar vários registros de usuário para um usuário que tinha funções diferentes em diferentes aplicações. Por exemplo, digamos que você tenha um usuário CSM que seja um funcionário interno e um consumidor externo. Com um perfil

Tradução automática

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

unificado, o usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

Ao usar vários perfis na aplicação CSM, sua organização pode ter estes perfis diferentes:

- Perfis internos e externos CSM para o mesmo usuário em que esse usuário tem contas internas e externas. Por exemplo, em uma instituição financeira, um consumidor pode ser funcionário de um banco e, ao mesmo tempo, ter uma conta pessoal no mesmo banco.
- Vários perfis externos para um usuário CSM em que um usuário tem várias contas externas. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e também ter um perfil de constituinte em Public Sector Digital Services.
- Vários perfis com as aplicações CSM e outras ServiceNow® em que um usuário tem várias contas nas aplicações CSM e outras aplicações ServiceNow. Por exemplo, um usuário pode ter uma conta CSM para suporte do fornecedor e uma conta VRM para gestão de riscos do fornecedor.

Principais benefícios

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

Tópicos relacionados

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

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

Visão geral

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

Com esta nova funcionalidade de usuário unificada, um único usuário que é funcionário (snc_internal) também pode ser um cliente de empresa para consumidor (B2C). Com um perfil unificado, o usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

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

Tradução automática

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

Nota:

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

Como usar uma estrutura de regras de consulta

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

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

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

Tópicos relacionados

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Funções e recursos compatíveis e não compatíveis

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Use funções diferentes para estabelecer os relacionamentos entre seus usuários e entidades. Ao usar a funcionalidade Funcionário como consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM), sua organização pode oferecer suporte a solicitantes e simpatizadores.

Visão geral

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

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

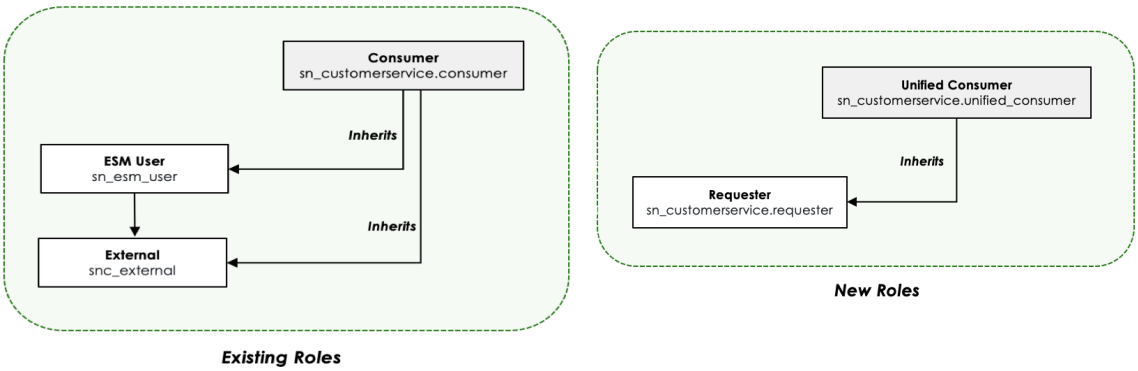
Tradução automática

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

Funcionário como consumidor com funções existentes e novas

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

Funções existentes e novas



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

Funções e descrições de solicitante e consumidor unificado

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

Tópicos relacionados

- Configuração de um usuário como Consumidor unificado
- Funções e recursos compatíveis e não compatíveis
- Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Funções e recursos compatíveis e não compatíveis

Saiba quais funções e recursos são compatíveis e não compatíveis com a função de consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) na aplicação Customer Service Management (CSM).

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]
Com suporte	• admin [administrador]

Tradução automática

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

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]
	• Usuário interno [snc_internal] • Consumidor existente [sn_customerservice.consumer] • Consumidor unificado (interno e externo) [sn_customerservice.unified_consumer] • Agente do consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]
Incompatível	• Agente do consumidor como consumidor [sn_customerservice.consumer_agent e sn_customerservice.unified_consumer] • Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Colaborador do consumidor (interno e externo) [sn_customerservice.consumer_contributor] • Colaborador de relacionamento (interno e externo) [sn_customerservice.relationship_contributor] • Consumidor de conta existente [sn_acct_consumer.consumer] • Agente do cliente da conta [sn_acct_consumer.agent] • Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] • Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent] • Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]

Tradução automática

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

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]
	• Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] • Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager] • Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] • Gerente de relacionamento do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Colaborador da organização de serviço (interno e externo) [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Colaborador automático (interno e externo) [sn_customerservice.self_contributor]

Recursos compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Recurso
Com suporte	• Consumidor • Gestão de casos • Tarefas de caso (visível para o consumidor) • Produtos Vendidos • Gestão da base de instalação • Registro automático • Processamento de e-mails de entrada • Notificações de e-mail de saída • Comunicações Direcionadas • Catálogo de serviços Produto • Perfil do consumidor • Local dos perfis de consumidores • Residência • Interface de programação da aplicação de caso (incluindo anexo de caso)

Tradução automática

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

Recursos compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Recurso
	• Locais (endereços do consumidor) • Ativo (Gestão de ativos de TI) • Contratos (Gestão de ativos de TI) • Contratos no produto vendido ou na base de instalação • Direitos • Virtual Agent ou Bate-papo do agente • Pesquisar e verificar
Incompatível	• Escalação de Caso • Tipos de Caso • Informações de tratamento especial • Gestão de casos importantes • Equipe do Consumidor • Equipe da Residência • Central do cliente • Knowledge Advanced Integration • Microsoft Outlook Integração • Customer Access Management (partes relacionadas) • Consumidor de conta de empresa para empresa para consumidor (B2B2C) • Interface de programação da aplicação (APIs) do cliente • APIs de gestão da base de instalação • Gestão de pedidos • Organização de serviço • Resumo do caso • Agente de provedor de serviço terceirizado (OSP) • Advanced Work Assignment • Omnicanal • Integração do OpenFrame: Integração de telefonia e computação do computador (CTI) • Conversas ou notificações por SMS • Zoom Bate-papo

Tradução automática

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

Recursos compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Recurso
	• Call center na nuvem • Atendimento ao cliente terceirizado • Engagement Messenger • Solicitação de retorno de chamada • Aprendizado de máquina e Natural Language Understanding (ML-NLU) • Principais indicadores de desempenho (KPIs) do Espaço para gerentes • ATFs (Automated Test Frameworks) existentes • Communities • Aplicativos para celular • Painel e relatório prontos para uso (OOTB) do Performance Analytics (PA) • Análise de autoatendimento • Single Sign-On (SSO) múltiplo • Aplicações da Store • Dados de demonstração existentes • Integração do Customer Service Management e do Field Service Management • Integração do Customer Service Management e do IT Service Management • Customer Service Management e Request Management Integration • Integração do Customer Service Management e do IT Operations Management • Customer Service Management e IT Business Management Integration • Customer Service Management e Project Portfolio Management Integration

Tópicos relacionados

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Tradução automática

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

Configuração de um usuário como Consumidor unificado

Configure um usuário como Consumidor unificado criando um perfil único e unificado que ofereça suporte a personas internas e externas na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral

Você pode modelar um único usuário como funcionário (snc_internal) e empresa para consumidor (cliente B2C) criando um perfil unificado. Ao unificar vários perfis para um único usuário na aplicação Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse usuário.

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

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

Configurar as tarefas para ativar um consumidor unificado

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

Tópicos relacionados

- Configuração de um usuário como Consumidor unificado
- Funções instaladas com funcionário como consumidor
- Funções e recursos compatíveis e não compatíveis

Tradução automática

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

Ativar um usuário do consumidor unificado

Ative um usuário como consumidor unificado na aplicação Customer Service Management (CSM) atualizando a inclusão de script `ConsumerImpl`. Esta modificação permite exibir os outros registros de extensão sys_user na lista de referência para os usuários na tabela csm_consumer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar o acesso a sys_users (usuários internos), adicione o sys_user à extensão do usuário na inclusão de script `ConsumerImpl`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra a inclusão de script `ConsumerImpl` e modifique o script da seguinte forma.
   Adicione sys_user à linha que começa com **this.userExtensions**:

```
var ConsumerImpl = Class.create();
ConsumerImpl.prototype = {
 initialize: function() {
  this.consumerDao = new ConsumerDao();
  this.logger = CSMBaseLogger.getLogger("ConsumerImpl");
  this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
 },

 createConsumerFromAPI : function(params){
  if(params){
   return this.consumerDao.createConsumer(params);
  } else{
   this.logger.error("inside ConsumerImpl:createConsumerFromAPI submit params invalid!");
  }
 },

 getConsumerInfoBySearchString : function(searchQueryStr, offset, limit){
  return this.consumerDao.getConsumerBySearchQueryString(searchQueryStr, offset, limit);
 },

 getConsumerInfoById : function(id,displayValue){
  return this.consumerDao.getConsumerById(id,displayValue);
 },

 getConsumerUserReferenceQualifier: function() {
  if(!gs.nil(this.userExtensions)) {
   return "sys_class_nameIN" + this.userExtensions.join();
  }

  return "";
 },

 type: 'ConsumerImpl'
};
```

3. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Adicione um usuário à sua instância. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário.

Criar um usuário

Você pode adicionar um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin

Procedimento

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

Campo	Descrição
ID do usuário	Crie um identificador exclusivo para o nome de usuário de login ServiceNow deste usuário. Exemplos típicos de IDs de usuário são `cwitherspoon` e `charlie.witherspoon`. Você não pode criar um usuário cujo ID de usuário duplique um usuário existente. Se você importar duplicatas de um conjunto de atualizações, o nome criado mais recentemente usará o ID do usuário duplicado.
Nome fornecido	Insira o nome fornecido pelo usuário (geralmente o primeiro).
Sobrenome	Insira o sobrenome do usuário. **Nota:** Você pode limpar o campo **Nome** ou o campo **Sobrenome** em um registro de usuário existente, mas não pode limpar os dois ao mesmo tempo.
Título	Insira um título ou descrição do trabalho ou selecione um na lista.
Departamento	Selecione o departamento do usuário na lista.
Senha	Atribua uma senha ao usuário. Esta senha pode ser permanente ou temporária.
A senha precisa ser redefinida	Marque esta caixa de seleção para exigir que o usuário altere a senha durante o primeiro login.
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear a saída do usuário da instância e encerrar todas as suas sessões ativas. O sistema ajuda a impedir que usuários com a função de administrador se bloqueiem.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este usuário ativo. Somente o administrador vê um usuário inativo em: ○ Listas de usuários ○ A lista de seleção nos campos de referência (ícone de lupa) ○ A lista de preenchimento automático que aparece quando você digita em um campo de referência

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Acesso somente ao serviço Web	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como um usuário não interativo. Este campo está disponível com sessões não interativas.
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como Marcar contas de serviço como usuários de integração interna.
Formato de data	Selecione o formato preferencial do usuário para datas.
E-mail	Insira o endereço de e-mail do usuário. Para inserir um endereço de e-mail não padrão que não passe na validação do campo, desative o script de validação primeiro: **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**. **b.** Selecione o registro de e- **mail**. **c.** Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e salve a mudança. **d.** Preencha o perfil do usuário, incluindo o endereço de e-mail, e atualize ou envie o registro. **e.** Reative o script de validação de e-mail.
Notificação	Especifique se as notificações por e-mail devem ser enviadas para este usuário. ○ Selecione **Habilitar** se uma notificação por e-mail deve ser enviada para este usuário. ○ Selecione **Desabilitar** se o usuário ainda puder receber notificações se assinar a notificação ou for especificado como um destinatário no formulário Notificações por e-mail e SMS. Para impedir completamente a notificação, defina uma condição no próprio formulário de notificação por e-mail que não entregue a notificação se este campo estiver definido como **Desabilitar**.
Integração de calendário	Selecione **Outlook** para que este usuário receba notificações de reunião por e-mail diretamente no calendário. Caso contrário, selecione **Nenhum**.
Fuso horário	Selecione o fuso horário do usuário.
Telefone comercial	Insira o número de telefone comercial deste usuário.
Telefone celular	Insira o número de telefone celular deste usuário.
Foto	Anexe uma foto do usuário, se apropriado.
Geolocalização rastreada	Marque a caixa de seleção para habilitar o rastreamento de local. O campo **rastreado de Geolocalização**, que está disponível quando a Geolocalização está ativada, fornece a opção de rastrear a localização de um usuário.
Localização	Selecione o local normal do usuário. Este campo fica visível quando a geolocalização está ativa.

4. **Opcional:** Personalize um formulário para adicionar o campo **Programação** e atribuir uma programação ao usuário.

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Personalize um formulário para adicionar um campo **Idioma** ou um **campo Código do país** para associar um idioma ou local a um usuário.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo registro do usuário aparece na parte superior da lista.

Atribuir a função de consumidor unificado a um usuário

Atribua a função de Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) ao sys_user para designá-lo como um consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

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

O que Fazer Depois
Crie e associe um usuário do consumidor unificado a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Como criar e associar um usuário do consumidor unificado a um registro de consumidor.

Como criar e associar um usuário do consumidor unificado a um registro de consumidor

Crie e associe um usuário Consumidor unificado a um registro de consumidor para que o usuário possa acessar o Portal de atendimento ao cliente (CSP). Este processo envolve a criação de um usuário Consumidor unificado por meio de um formulário de consumidor e, em seguida, a associação do usuário a um registro de consumidor.

Criar um usuário consumidor por meio de um formulário de consumidor

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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

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

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro do consumidor.
3. Na lista relacionada Detalhes do login, selecione o ícone de pesquisa do usuário ícone de para abrir a lista de sys_users.
4. No formulário Usuários, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

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

O que Fazer Depois

Associe um usuário existente a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Associar um usuário existente a um registro de consumidor.

Associar um usuário existente a um registro de consumidor

Associe um usuário a um registro de consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM). Depois que a associação é feita, o usuário pode acessar o Portal de atendimento ao consumidor (CSP) como um consumidor para pesquisar informações, criar casos e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro do consumidor.
3. Na lista relacionada Detalhes do login, selecione o ícone de pesquisa do usuário ícone de para abrir a lista de sys_users.
4. No formulário Usuários, selecione o usuário a ser associado ao registro do consumidor.
5. Selecione **Salvar**.

Resultado

O sys_user está associado ao registro do consumidor. O usuário agora pode acessar o Consumer Service Portal (CSP) como um consumidor.

Criar relacionamentos com o cliente

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

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

Tradução automática

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

Relacionamentos com o cliente

Relacionamento	Descrição	Benefício
Relacionamento de conta bidirecional	Crie um relacionamento entre: • Uma conta de parceiro e uma conta de cliente. • Duas contas de cliente. Um relacionamento de conta bidirecional é criado usando um tipo de relacionamento de conta definido.	Um relacionamento de conta permite que contatos de conta de parceiro com a função de parceiro ou a função de administrador de parceiro criem e gerenciem casos para sua conta de parceiro.
Hierarquia de conta	Criar um relacionamento primário-secundário entre contas.	Uma hierarquia de conta permite que um contato de conta com a função de administrador do cliente gerencie as contas secundárias.
Relacionamento de contato	Adicione um contato de uma conta de terceiros para uma das contas em um relacionamento de conta.	Um relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou função de administrador de cliente gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.

Dados do cliente

Os dados do cliente consistem em informações sobre pessoas que não fazem parte da sua organização, incluindo contas, contatos, consumidores e residências.

Contas

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

Existem dois tipos de contas: contas de cliente e contas de parceiro.

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

Contatos

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

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

Consumidores

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

Residências

Tradução automática

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

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

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

Relacionamentos de conta bidirecionais

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

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

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

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

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

Tipos de relacionamento da conta

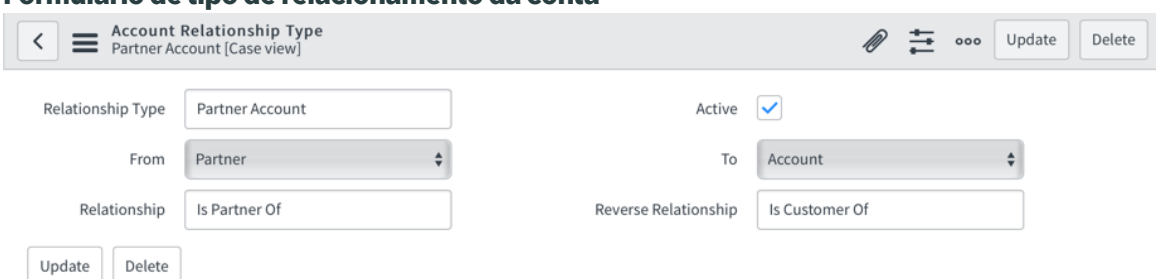
Um tipo de relacionamento de conta define um relacionamento que pode existir entre contas. Usuários com a função de administrador do sistema podem definir os seguintes tipos de relacionamento de conta:

- Conta para conta
- Parceiro para conta

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

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

Formulário de tipo de relacionamento da conta



Tradução automática

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

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

Registros de relacionamento da conta

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

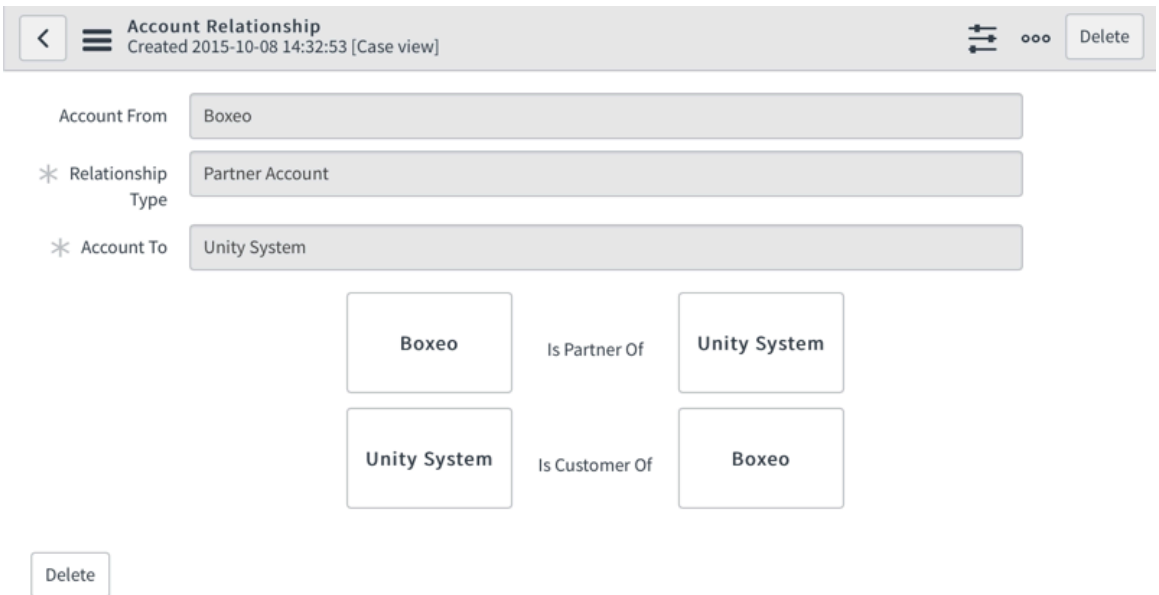
- Uma conta de origem, selecionada no campo **Conta de**.
- Uma conta de destino, selecionada no campo **Conta para**.
- O tipo de relacionamento da conta no qual este registro de relacionamento se baseia.
- O relacionamento e o relacionamento inverso das contas selecionadas.

Exiba um registro de relacionamento de qualquer uma das contas:

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

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

Formulário Relacionamento da conta



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

Criar um tipo de relacionamento de conta

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

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas abaixo para criar um tipo de relacionamento de conta.

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

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

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

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

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

Campos de formulário de tipo de relacionamento da conta

Campo	Definição
Tipo de relacionamento	Um nome exclusivo que identifica o tipo de relacionamento. Por exemplo, Provedor de serviço.
De	O tipo de conta de origem para este tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.
Relacionamento	Um campo de texto no qual você pode nomear o relacionamento da conta de origem para a conta de destino. Por exemplo, Provedor de serviço para.
Para	O tipo de conta de destino deste tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.
Relacionamento inverso	Um campo de texto em que você pode nomear o relacionamento inverso da conta de destino para a conta de origem. Por exemplo, Cliente de.
Ativo	Define o tipo de relacionamento da conta como ativo ou inativo. Os tipos de relacionamento de conta ativos podem ser usados para criar registros de relacionamento de conta. Um tipo de relacionamento de conta pode ser definido como inativo a qualquer momento.

Tradução automática

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

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

Criar um registro de relacionamento de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

A exclusão de um registro de relacionamento de uma conta também exclui o registro de relacionamento reverso.

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada **Relacionamentos de conta**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Relacionamento da conta.

Campos do formulário Relacionamento entre contas

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

5. Clique em **Enviar**.

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

Tradução automática

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

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

Hierarquia de conta

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

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

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

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

Os contatos da conta primária também podem acessar todas as contas secundárias.

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

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

Exibir a hierarquia de contas

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

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

Agentes de atendimento ao cliente podem:

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

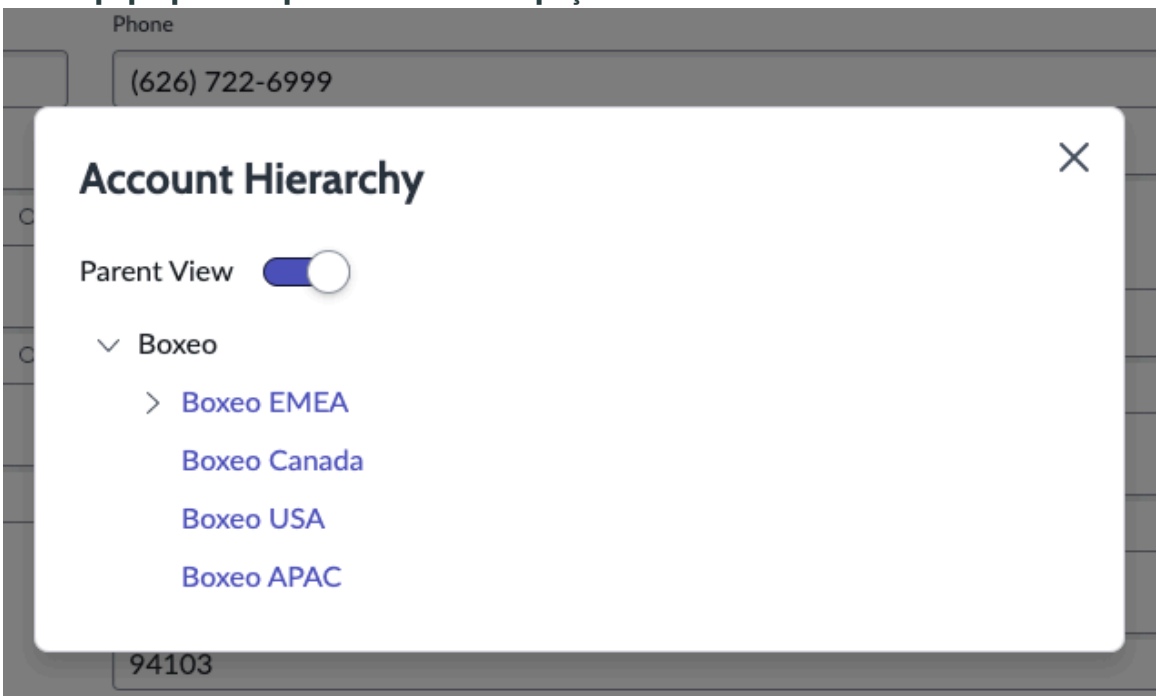
Hierarquia de contas no CSM Agent Workspace

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

Tradução automática

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

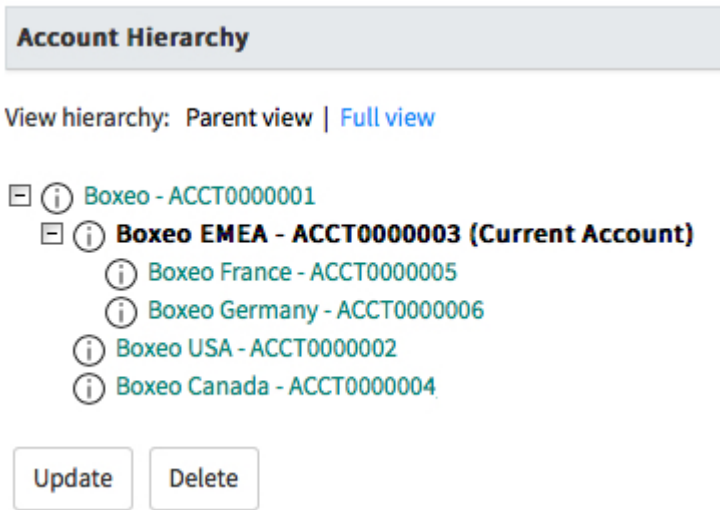
Janela pop-up Hierarquia de contas do espaço do CSM



Hierarquia de contas na interface da plataforma

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações da conta na seção Hierarquia de contas do formulário Conta.

Hierarquia de contas (interface da plataforma)



Criar uma hierarquia de conta

Crie um relacionamento primário-secundário entre duas contas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Selecione a conta secundária desejada.

Tradução automática

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

3. Selecione o primário desta conta no campo **Conta** primária.
4. Clique em **Atualizar**.
   A hierarquia de conta é exibida em um mapa de árvore no formulário Conta da conta primária.

Relacionamentos do contato

Você pode adicionar um contato de uma conta para outra conta usando um relacionamento de contato na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao usar relacionamentos de contato, você pode executar ações em nome das contas com as quais estabeleceu um relacionamento de contato.

Visão geral

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

Tópicos relacionados

Configurando um relacionamento de contato

Criar um relacionamento de contato para uma conta

Formulário Relacionamento do contato

Configurando um relacionamento de contato

Você pode configurar um relacionamento de contato para estabelecer um relacionamento entre uma conta e um contato na aplicação Customer Service Management (CSM).

Configurando os contatos a serem associados a uma conta

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

- Todas as contas no relacionamento da conta
- Todas as contas na hierarquia de contas
- Todas as contas, se a propriedade do sistema *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* estiver definida como **falsa**. No entanto, quando a propriedade do sistema *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* é definida como **verdadeiro**, somente os contatos na hierarquia de conta e no relacionamento da conta são exibidos.

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

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

Tradução automática

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

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

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

Configuração de vários relacionamentos de contato por conta para um contato

Antes da versão Vancouver, a configuração de vários relacionamentos de contato para um contato com uma conta não estava habilitada. O índice exclusivo `company_contact` no nível de banco de dados pode ser desativado somente pelos administradores.

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

Criar um relacionamento de contato para uma conta

Crie um relacionamento de contato para uma conta selecionando um contato e atribuindo uma responsabilidade a esse contato na aplicação Customer Service Management (CSM). Por meio desse relacionamento, um contato pode gerenciar com eficácia as contas e executar ações em nome das contas associadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com a versão [Washington DC, Customer Service Management (CSM) apresentou a regra de negócio Evitar duplicados para contato de conta. Ao usar esta regra de negócios, um administrador pode atribuir várias responsabilidades por conta para um contato.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do contato, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte o formulário Relacionamento do contato.
5. Selecione **Enviar**.
   O nome do contato, a conta e a responsabilidade são adicionados à lista relacionada Relacionamentos do contato.

Como criar uma equipe de conta

Crie uma equipe de conta que seja composta por funcionários e contatos do cliente que preencham os trabalhos ou funções de uma conta específica na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao definir as responsabilidades ou funções para sua equipe e os contatos do cliente, você garante que sua equipe de contas tenha as funções e funções para oferecer suporte às contas do cliente.

Se você tiver a função de administrador, poderá criar uma equipe de conta usando uma definição de responsabilidade. Ao definir as responsabilidades necessárias para essa

Tradução automática

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

equipe de conta, você cria os relacionamentos entre as diferentes entidades, como contas, contatos e muito mais.

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

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

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

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

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

- Criar uma definição de responsabilidade
- Configurar o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade

Atribuir um membro de equipe a uma conta

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Nota:
O plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) deve ser instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você for o administrador do sistema, poderá atribuir um membro da equipe a uma conta da lista relacionada Membros da equipe da conta no formulário de definição de responsabilidade.

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

Procedimento

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

Tradução automática

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

Campos de formulário de Membro da equipe da conta

Campo	Definição
Conta	Conta à qual o usuário está atribuído. Se você estiver atribuindo um usuário de uma conta ou registro de parceiro, este campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, você poderá selecionar uma conta na lista Contas.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este funcionário.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. **Nota:** Começando com a versão Washington DC, a equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff] pode ser adicionada como gerentes de relacionamento de conta por meio de membros da equipe de conta (relacionamentos da equipe de conta).

5. Selecione **Enviar**.

Configurar usuários colaboradores

O plug-in CSM Contributor User permite que você envolva equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com as funções, os relacionamentos e os atributos de perfil de usuário fornecidos, os colaboradores podem relatar e colaborar em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles próprios.

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

Procedimento

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

Usuários colaboradores

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

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

Tradução automática

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

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

Visão geral das funções de usuário colaborador

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

Funções de usuário colaborador

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

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

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Habilidades
Solicitante de qualquer cliente	Um solicitante que pode criar casos em nome de qualquer cliente. Este usuário: • Funciona com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. Funções:	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos para clientes que visitam um local de negócios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações). • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e mensagens. Se também for um usuário interno em um caso, esse usuário poderá:

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Habilidades
	• Colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor) • Colaborador do consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor)	• Adicionar comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Encerrar um caso • Receber notificações de atualizações de caso • Ler anotações de trabalho
Solicitante dos meus clientes	Um solicitante que pode criar casos em nome de clientes com os quais ele tem um relacionamento estabelecido. Este usuário: • Funciona com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. • Gerencia os relacionamentos com o cliente e auxilia nos casos do cliente. Função: colaborador de relacionamento (sn_customerservice.relationship_contributor)	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome dos clientes com os quais eles têm um relacionamento. • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e mensagens. • Exibir todos os casos criados para clientes com os quais eles têm um relacionamento. • Atualize os dados do cliente, como adicionar contatos e endereços. • Atualizar casos: ◦ Adicionar comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Encerrar um caso ◦ Receber notificações de atualizações de caso ◦ Ler anotações de trabalho
Solicitante da organização de serviço	Um solicitante que pode criar casos em nome de seu local de negócios. Este usuário:	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome de seu local de negócios, incluindo casos de itens do catálogo (solicitações) e acompanhe esses casos.

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Habilidades
	• Trabalha com contas e contatos, consumidores e residências. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para ajudar os clientes. Função: colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor)	• Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e mensagens. • Exibir e acompanhar outros casos criados para o local de negócios do usuário. Se também for um usuário interno em um caso, esse usuário poderá: • Adicionar comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Encerrar um caso • Receber notificações de atualizações de caso • Ler anotações de trabalho
Solicitante para si mesmo	Um solicitante que pode criar casos para si mesmo. Este solicitante acessa os casos por meio de um portal do funcionário unificado, se fornecido pela organização. Função: colaborador automático (sn_customerservice.self_contributor)	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome deles próprios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações). • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e mensagens. • Acompanhe os casos que eles criaram a partir deles: ◦ Adicionar comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Encerrar um caso ◦ Receber notificações de atualizações de caso ◦ Ler anotações de trabalho
Agente de tarefa de caso	Um executante, como um agente de middle office, que trabalha em um conjunto específico de tarefas necessárias para resolver um caso. Estas tarefas de caso:	Este usuário pode: • Exiba e trabalhe nas tarefas de caso atribuídas a eles ou ao grupo ou departamento. • Exibir os casos primários das tarefas de caso que eles podem acessar.

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Habilidades
	• São atribuídos ao agente ou ao departamento ou grupo dele. • Concentre-se em uma função ou conhecimento específico do departamento ou grupo. Esse agente normalmente usa um espaço para concluir essas tarefas. Função: Agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent)	• Comunique-se com os agentes do caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários adicionais. • Comunique-se com os agentes sobre outras tarefas de caso do caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários adicionais. • Acesse as informações do cliente necessárias para concluir uma tarefa de caso. • Faça mudanças em uma tarefa de caso que causa uma atualização no estado ou fase do caso primário. • Pesquise artigos de conhecimento para ajudar na tarefa de caso.

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

Campos adicionados ao formulário de caso

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

Campos de cliente adicionados ao formulário de caso

Campo	Descrição
Organização de serviço para solicitação	Este campo exibe o nome de uma organização de serviço. Se este campo estiver preenchido e os campos **Conta** e **Consumidor** estiverem vazios, o cliente do caso será uma organização de serviço. Este campo está incluído no plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).
Usuário interno	Este campo exibe o nome de um usuário interno. Se este campo estiver preenchido e os campos **Conta**, **Consumidor**e **Organização de serviço solicitante** estiverem vazios, o cliente do caso será um funcionário. Este campo está incluído no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

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

Tradução automática

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

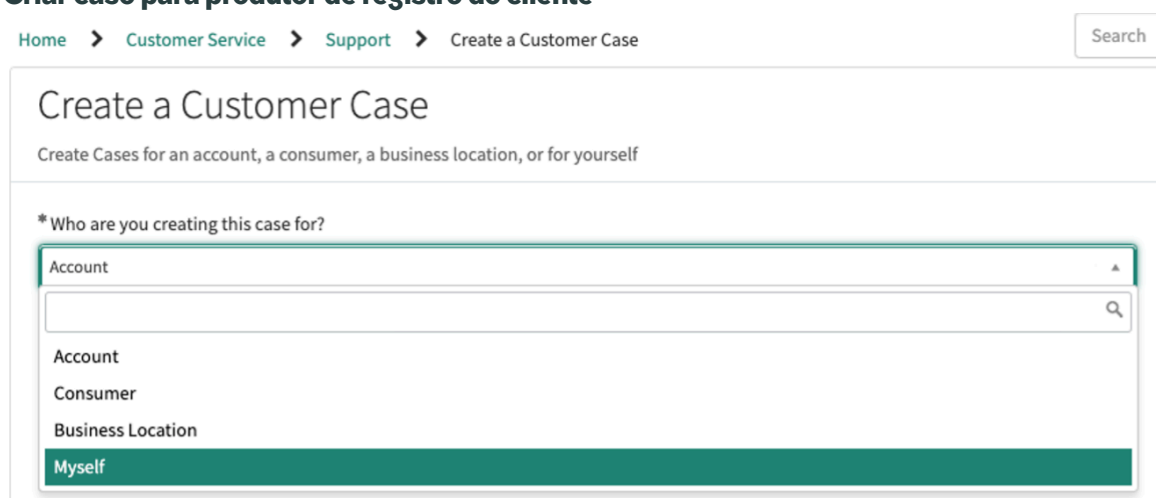
Campos de colaborador adicionados ao formulário de caso

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

Criar caso para produtor de registro do cliente

O recurso de usuários colaboradores adiciona um produtor de registro que os usuários colaboradores podem acessar nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor e usar para criar casos. Ao criar um caso, este produtor de registro apresenta diferentes opções para o cliente em Para **quem você está criando este caso?** campo, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado.

Criar caso para produtor de registro do cliente



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

Tradução automática

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

Campos de tipo de cliente adicionados ao produtor de registro Criar um caso de cliente

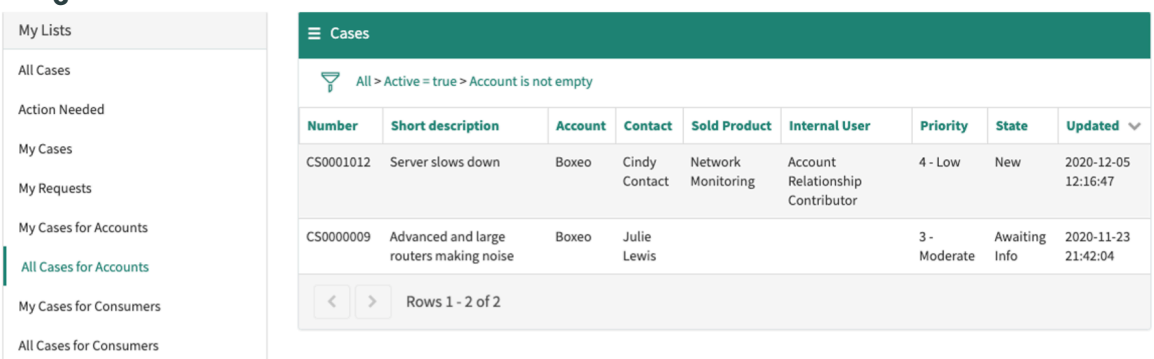
Opção do cliente	Campos adicionais
Conta	• **Relatado por**: o usuário conectado com a função de colaborador da conta. • **Conta**: o nome da conta. • **Contato**: o contato da conta.
Consumidor	• **Relatado por**: o usuário conectado com a função de colaborador do consumidor. • **Consumidor**: o nome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

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

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

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

Widget Minhas listas no Portal de atendimento ao cliente



Tradução automática

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

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

Filtros de Minhas listas

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

Acesso a tarefas de caso

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

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

Tradução automática

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

Widgets para exibir tarefas de caso

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

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

Dependendo das funções atribuídas, os usuários colaboradores podem ver diferentes módulos no CSM Agent Workspace e no CSM Configurable Workspace.

Acesso ao módulo por função

Função	Módulos

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

Tradução automática

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

Acesso ao módulo por função

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

Acesso do agente da tarefa de caso às informações do cliente

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

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

Tópicos relacionados

Funções de usuário colaborador

Configurar usuários colaboradores

Funções de usuário colaborador

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

Essas funções estão incluídas em vários plug-ins diferentes:

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

Tradução automática

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

Consulte as tabelas a seguir para obter descrições detalhadas da função.

Funções incluídas com o plug-in Atendimento ao cliente

A tabela a seguir lista as funções de colaborador que estão incluídas no plug-in Customer Service (com.sn_customerservice) junto com suas descrições e funções associadas.

Funções de atendimento ao cliente

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

Tradução automática

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

Funções de atendimento ao cliente

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

Tradução automática

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

Funções incluídas com o plug-in CSM Contributor User

A tabela a seguir lista as funções de colaborador que estão incluídas com o plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) junto com suas descrições e funções associadas.

Funções para o plug-in do usuário colaborador

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

Funções incluídas com o plug-in Local de negócios

As funções de colaborador a seguir estão incluídas no plug-in de local de negócios (com.snc.business_location).

Funções para o plug-in de local de negócios

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

Funções incluídas com o plug-in CS Base Extension Entities

As funções de colaborador a seguir estão incluídas no plug-in CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Tradução automática

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

Funções para o plug-in de entidades de extensão base de CS

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

Funções adicionais

Funções de colaborador adicional

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

Tradução automática

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

Funções de colaborador adicional

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

Configurar gestão de acesso do cliente

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

Visão geral

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

Tarefas de configuração para Customer Access Management

Tarefa	Descrição
Tabelas e plug-ins do Customer Access Management.	Adicione novas tabelas ou modifique as existentes para habilitar a gestão de acesso do cliente.
Instale funções com Customer Access Management.	Use diferentes funções funcionais e granulares predefinidas para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades.
Criar uma definição de responsabilidade	Defina uma função ou responsabilidade que possa oferecer suporte à sua organização e aos usuários na aplicação Customer Service Management (CSM).
Configurar o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade	Simplifique como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa na aplicação Customer Service Management (CSM).
Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço.	Vincule responsabilidades de entidade de parte relacionada a definições de responsabilidade adicionando configurações de parte relacionada a um caso.

Gestão de acesso do cliente

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

Tradução automática

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

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

O Customer Access Management permite que empresas de setores verticais do setor, como alta tecnologia, telecomunicações, serviços financeiros, governo e fabricação, atendam a esses casos de uso complexos.

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

Gestão de acesso do cliente:

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

Tópicos relacionados

Configurar gestão de acesso do cliente

Como usar o Customer Access Management

Tabelas e plug-ins do Customer Access Management

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

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

Plug-ins usados pelo Customer Access Management

Plug-in	Descrição	Tabelas
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Permite que os clientes forneçam serviço e suporte a clientes externos usando vários canais de	• Acesso à conta [sn_csm_account_access] • Caso [sn_customerservice_case] • Grupo Relacionado

Tradução automática

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

Plug-ins usados pelo Customer Access Management

Plug-in	Descrição	Tabelas
	comunicação, como e-mail, web e telefone.	[sn_customerservice_related_party] • Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de uma base de instalação do cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	• Produto Vendido [sn_install_base_sold_product] • Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party] • Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

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

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

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

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

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

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
Estabelece relacionamentos de contato de conta com os produtos vendidos. **Nota:** Começando com a versão Washington DC, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Produtos e componentes que são vendidos para uma conta ou um consumidor.
	Contato [contato_cliente] Contato que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o contato tem no produto vendido e nas entidades associadas.
Produto Vendido pelo Consumidor [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Nota:** Começando com a versão Washington DC, a tabela sn_install_base_m2m_consumer_sold_product foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o consumidor tem ao produto vendido e às entidades associadas.
Caso [sn_customerservice_case]	Consumidores Adicionais [additional_consumers] Consumidores adicionais associados ao caso. O campo **Consumidores adicionais** não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
	Usuários Adicionais [additional_users]

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	Usuários adicionais associados ao caso. O campo **Usuários adicionais** não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party] **Nota:** A tabela sn_install_base_related_party é extensível e pode ser usada para capturar atributos específicos do setor que correspondem a uma parte relacionada.	Item-base de instalação sn_install_base_item Instâncias do produto que são configuradas para um cliente.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso para instalar a base e informações relacionadas.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Usuário sys_user Consumidor, contato, organização de serviço, membro ou usuário interno que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Consumidor [csm_consumer] Consumidor que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Conta [customer_account] Todos os contatos na conta que têm a responsabilidade atribuída à base de instalação.
	Contato [contato_cliente]

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

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

Funções instaladas com o Customer Access Management

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

Visão geral

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

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

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

Funções e descrições

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

Tradução automática

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

Funções funcionais

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

Tradução automática

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

Funções funcionais

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

Tradução automática

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

Funções funcionais

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

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

Funções granulares

Título da função [nome]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
Leitura de produto vendido [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto vendido.	Nenhum
Leitura de contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular a partes relacionadas do produto vendido.	Nenhum
Gravação de contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular a partes relacionadas do produto vendido.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Leitura do consumidor do produto vendido	Customer Service	Esta função fornece acesso de leitura granular para	Nenhum

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [nome]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
[sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Install Base Management [com.snc.install_base]	consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	
Gravação do consumidor do produto vendido [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular a consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	sn_install_base.sold_product_consumer_
Leitura de caso [sn_customerservice.case_read_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao caso.	Nenhum
Criar caso [sn_customerservice.case_create_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de criação granular ao caso.	sn_customerservice.case_read_granular
Gravação de caso [sn_customerservice.case_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de gravação granular ao caso.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Gravação da parte relacionada do caso [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso granular de gravação às partes relacionadas ao caso.	Nenhum
Leitura da base de instalação [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular à base de instalação.	Nenhum
Leitura de parte relacionada da base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular para instalar registros de partes relacionadas da base.	Nenhum
Gravação da parte relacionada da base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular para instalar registros de partes relacionadas da base.	[sn_install_base.install_base_related_part]

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [nome]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
Leitura de produto instalado [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto instalado.	Nenhum

Tópicos relacionados

Atribuir funções granulares a uma função funcional

Atribuir funções granulares a uma função funcional

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Criar uma definição de responsabilidade

Defina uma função ou responsabilidade que possa oferecer suporte à sua organização e aos usuários na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao criar as definições de responsabilidade, você pode criar os relacionamentos entre suas diferentes entidades, como contas, contatos e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver usando o recurso Base do modelo de serviços, também poderá criar as definições de responsabilidade a serem usadas nos relacionamentos com o cliente e o consumidor. Para obter mais informações sobre como configurar Base do modelo de serviços, consulte Configurar Base do modelo de serviços..

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

Tradução automática

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

Nota:
Começando com a versão Vancouver, a tabela de definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] é corrigida para a tabela de arquivo da aplicação [sys_metadata].

Procedimento

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

Campos do formulário de definição de responsabilidade

Campo	Definição
Nome	Nome da responsabilidade.
Aplicável a	Tipo de persona ao qual a responsabilidade se aplica, como gerentes ou agentes de atendimento ao cliente.
Tipo	Tipo de usuários aos quais a responsabilidade pode ser atribuída: ◦ Usuário: selecione **Usuário** se esta responsabilidade for atribuída a um funcionário. Ao atribuir este tipo, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Usuários [sys_users]. ◦ Contato: selecione **Contato** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um contato do cliente. Ao atribuir esta função, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Contatos [customer_contact]. ◦ Nenhum: selecione **Nenhum** se esta definição de responsabilidade for usada ao criar relacionamentos entre consumidores. **Nota:** Somente as definições de responsabilidade com o **Tipo** definido como **Usuário** podem ser usadas nos seguintes relacionamentos Base do modelo de serviços : ◦ Membro da Equipe de Contas ◦ Membro da Equipe do cliente ◦ Membro da Equipe da Residência
Exclusivo	Opção que você pode selecionar para desabilitar as entradas duplicadas para a definição de responsabilidade.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços responsabilidades

Configurar o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade

Simplifique como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa na aplicação Customer Service Management (CSM). Essa estrutura permite que você selecione o nível de acesso para cada responsabilidade aproveitando recursos de baixo código ou sem código, o que reduz o tempo necessário para o script.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config] é usada para armazenar os metadados da configuração de acesso de responsabilidade. Esta configuração especifica o nível de acesso e as entidades que podem ser acessadas por uma responsabilidade específica. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de responsabilidade, consulte Criar uma definição de responsabilidade.

Nota:
A necessidade de separação de domínio na configuração de registros de acesso é determinada pelo domínio da responsabilidade referenciada.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione um registro de definição de responsabilidade.
3. Na lista relacionada Configuração de acesso de responsabilidade, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Configuração de acesso de responsabilidade

Campo	Tipo de dados	Descrição
Entidades acessíveis	Lista	Entidades acessíveis por meio desta configuração.
Níveis de acesso	Lista	Operações habilitadas nas entidades acessíveis. A lista mostra os níveis de acesso, incluindo leitura, gravação e completo. **Nota:** Total representa um nível de acesso especial que é equivalente a leitura, gravação e criação.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Status da configuração. Ao usar esta funcionalidade, você pode habilitar ou desabilitar uma configuração de acesso de responsabilidade. O valor padrão é **Verdadeiro**.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
Aplica-se ao relacionamento	Nome da tabela	Tabela de relacionamento para estabelecer conexões entre um usuário, uma entidade acessível e as respectivas responsabilidades.
Responsabilidade	Referência	Responsabilidade aplicável a esta configuração.
Restringir acesso a	Lista	Acesso restrito a um conjunto de registros das entidades acessíveis.
Funções	Funções de usuário	Funções necessárias, além de responsabilidades, para obter o acesso.

5. Selecione **Enviar**.

Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço

Vincule responsabilidades de entidade de parte relacionada a definições de responsabilidade adicionando configurações de parte relacionada a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço para gestão de acesso do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração de Grupo Relacionado**.
2. Para criar uma configuração de parte relacionada, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de configuração de parte relacionada

Campo	Descrição
Nome	Tipo de configuração de parte relacionada.
Aplica-se a	Tabela atribuída com a configuração de parte relacionada.
Tipo de Entidade	Tipo de entidade, como uma conta, um consumidor ou um produto.
Condição de Referência	Condição de filtro para definir a configuração da parte relacionada. No campo **Condição de referência**, você pode selecionar **Adicionar condição de filtro** ou **Adicionar cláusula "OU"**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Responsabilidade padrão	Nível de acesso a diferentes entidades e informações relacionadas.

4. Selecione **Enviar**.
   As configurações de partes relacionadas fornecidas com o sistema de base são listadas nas tabelas a seguir.

   a. Os tipos e responsabilidades dos casos estão listados na tabela a seguir.

   Casos

Tipo	Responsabilidade
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Colaborador autorizado	Representante Autorizado
Contato Listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

   b. Os tipos e responsabilidades dos produtos vendidos estão listados na tabela a seguir.

   Produtos Vendidos

Tipo	Responsabilidade
Conta autorizada	Conta autorizada
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Conta Listada	Não aplicável
Contato Listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

   c. Os tipos e responsabilidades das bases de instalação estão listados na tabela a seguir.

   Bases de instalação

Tipo	Função funcional	Responsabilidade
Conta autorizada	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Conta autorizada
Contato autorizado	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Consumidor autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Representante Autorizado

Tradução automática

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

Tipo	Função funcional	Responsabilidade
Colaborador autorizado	Colaborador autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Representante Autorizado
Membro autorizado	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Representante Autorizado
Organização de serviço autorizada	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organização de serviço autorizada
Conta Listada		Não aplicável
Contato Listado		Não aplicável
Consumidor listado		Não aplicável
Colaborador Listado		Não aplicável
Membro Listado		Não aplicável
Organização de serviço listada		Não aplicável

d. Os tipos e as responsabilidades das organizações de serviço estão listados na tabela a seguir.

Organizações de serviço

Tipo	Responsabilidade
Agente do local	Agente do local
Agente do consumidor local	Agente do consumidor local
Colaborador do local	Colaborador do local
Colaborador do gerente local	Colaborador do gerente local
Executante do gerente do local	Executante do gerente do local
Membro Listado	Não aplicável

Nota:

- Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o campo **Responsabilidade** é preenchido automaticamente a partir da responsabilidade padrão associada ao tipo selecionado.
- Os tipos de função listados não têm nenhuma responsabilidade. Como a função e a responsabilidade corretas determinam o acesso, as partes relacionadas não terão acesso se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco. Para obter mais informações sobre partes relacionadas à base de instalação, consulte Adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação.
- Atribua a função sn_customerservice.case_contributor_creator à parte relacionada do colaborador autorizado para exibir e atualizar os casos da base de instalação.

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Você pode ter usuários externos (contatos ou consumidores) em sua instância que foram atribuídos a funções internas. Em caso afirmativo, você pode usar a configuração assistida

Tradução automática

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

Customer Service Management para avaliar e corrigir essas atribuições de função conforme necessário.

Como usuários externos com funções internas podem resultar em problemas de acesso, é recomendável que usuários externos recebam somente funções externas.

Use as tarefas na categoria de configuração assistida Corrigir atribuição de função de usuário externo para avaliar os contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função:

- Somente a função snc_internal.
- A função snc_internal e uma ou mais funções externas.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais.

Revise a lista de usuários em cada grupo e marque-os com atribuições de função incorretas. Em seguida, execute o trabalho programado para corrigir as atribuições de função.

Nota:
Você também pode revisar e atualizar funções de usuário externo usando uma lista baseada em consulta. Para obter mais informações, consulte KB0829930 .

Uso da configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo

Com a função de administrador do sistema, você pode usar a configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução**.

   A página Corrigir atribuição de função de usuário externo é aberta com uma lista de tarefas para avaliar grupos de usuários externos.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

A tabela a seguir descreve as diferentes tarefas de configuração na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
Usuários externos com atribuição de função com possível função interna não intencional	Este é um conjunto de contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função:

Tradução automática

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

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
	• Somente a função snc_internal. • A função snc_internal e uma ou mais funções externas. É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Revise os contatos nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.
Usuários externos com possíveis atribuições de função interna intencionais.	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função: • A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais. • A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais. É recomendável que você não atribua funções internas e externas ao mesmo usuário. Revise os usuários nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.
Usuários externos com atribuições de função interna intencionais	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm a função snc_internal que está contida por outra função. É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Revise os usuários nesta lista e corrija as atribuições de função conforme necessário.
Evitar essas atribuições de função no futuro	Para impedir que usuários externos sejam atribuídos à função snc_internal no futuro, habilite a seguinte propriedade: `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Clique em **Configurar** para navegar até a propriedade e verifique se o valor é verdadeiro. Se for falso, defina o valor como verdadeiro.

Corrigir funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas não intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas não intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- Somente função snc_internal
- função snc_internal e uma ou mais funções externas

Nota:
Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos programados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho programado corrige 3.000 usuários de cada vez. Se houver mais de 3.000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e em **Usuários externos com possível atribuição de função interna não intencional**.
3. Execute o trabalho programado para marcar usuários que podem ter atribuições de função de usuário não intencionais.
   Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-non-intentional**.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir as atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho programado para corrigir as atribuições de função dos usuários com o marcador **Ext-user-non-intentional**.
   Este trabalho programado faz as seguintes mudanças:
   - Para usuários com a função snc_internal somente, ele remove a função snc_internal e adiciona a função snc_external.
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções externas, ele remove a função snc_internal.

   Este trabalho programado executa todas as regras de negócios de inserção/exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Corrigir funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- Função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais
- Função interna e uma ou mais funções internas e externas adicionais

Tradução automática

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

Nota:
Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos programados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho programado corrige 3.000 usuários de cada vez. Se houver mais de 3.000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e em **Usuários externos com possíveis atribuições de função interna intencional**.
3. Execute o trabalho programado para marcar usuários que podem ter atribuições de função de usuário intencionais.
   Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-intentional**.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir as atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho programado para corrigir as atribuições de função dos usuários com o marcador **Ext-user-intentional**.
   Este trabalho programado faz as seguintes mudanças:
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas e adiciona a função snc_external.
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas.

   Este trabalho programado executa todas as regras de negócios de exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Corrigir funções para usuários externos com atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que tenham atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função:

Função snc_internal que é contida por outra função.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e em **Usuários externos com atribuições de função interna intencionais**.
3. Execute o trabalho programado para marcar usuários que tenham atribuições de função de usuário intencionais.

Tradução automática

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

Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-contained-role**.

4. Revise a lista de usuários marcados.
5. Corrija manualmente as atribuições de função dos usuários desejados.

Impedir futuras atribuições de função interna para usuários externos

Habilite uma propriedade para impedir que usuários externos sejam atribuídos à função snc_internal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e em **Evitar essas atribuições de função no futuro**.
3. Defina a propriedade `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` como verdadeira.

Dados do produto

Configure os dados do produto para o Customer Service Management, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar dados do produto	Configure os dados do produto da sua empresa, incluindo: • Modelos de produto: bens ou serviços que sua empresa vende e oferece suporte a. • Produtos vendidos: os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. • Itens-base de instalação: itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente. • Produtos instalados: informações sobre produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados.
Configurar ativos	Um ativo é um produto ou instância específica compatível com uma conta ou consumidor.
Criar relacionamentos de contato de ativo	Atribua um ativo a um contato do cliente que seja responsável por gerenciar esse ativo.

Tradução automática

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

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Criar contratos de serviço	Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que as contas e os consumidores recebem por seus produtos.
Configurar direitos	Os direitos definem o tipo de suporte que uma conta ou consumidor recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.
Configurar Contratos e direitos do cliente.	Use a aplicação Suporte pós-venda para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.
Use Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos	Esta aplicação permite atualizar as configurações existentes e modificar, suspender, retomar ou desconectar os produtos vendidos e sua hierarquia completa.
Criar Fluxos de trabalho do Sales and Order Management para produtos e serviços	Use esses fluxos de trabalho para analisar oportunidades de negócios e leads de clientes, bem como os requisitos de cobrança, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Configurar dados do produto

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Modelos de produto:** um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

  Nota:
  Os modelos de produto exigem o plug-in Model Management (com.snc.model).

- **Produtos vendidos:** os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor.
- Itens-**base de instalação:** itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente.
- **Produtos instalados:** forneça informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Use produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Procedimento

- Você pode importar os seguintes dados do produto usando a configuração assistida.
  - Importar modelos de produto com configuração assistida
  - Importar produtos vendidos com configuração assistida

Tradução automática

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

- Importar itens-base de instalação com configuração assistida
- Importar produtos instalados com configuração assistida

- Você pode criar novos dados de produto usando a aplicação Customer Service Management.
  - Criar um modelo de produto
  - Criar produtos vendidos
  - Criar itens-base de instalação
  - Criar produtos instalados
- Você pode configurar os seguintes relacionamentos e associações depois de importar ou criar dados do produto:
  - Modelos de produtos
    - Associar ofertas de serviço a modelos de produto
    - Configurar relacionamentos de modelo de produto e item do catálogo
  - Produtos vendidos
    - Associar ofertas de serviço a produtos vendidos
    - Associar produtos vendidos a contratos

Modelos de produtos

Configure modelos de produto, como serviço, hardware, software ou consumíveis que sua empresa vende e oferece suporte a.

Tarefa	Descrição
Importar modelos de produto com configuração assistida	Prepare e importe dados para cada tipo de modelo de produto em uma tabela diferente.
Criar um modelo de produto	Crie um registro para uma versão ou configuração específica de um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte a.
Associar ofertas de serviço a modelos de produto	Associe uma ou mais ofertas de serviço a um modelo de produto para permitir que os clientes escolham ofertas de serviço para produtos.
Configurar relacionamentos de modelo de produto e item do catálogo	Crie relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo para que seus clientes possam solicitar serviços para produtos.

Importar modelos de produto com configuração assistida

Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de cada tipo de modelo de produto são armazenadas em uma tabela diferente. Por exemplo, os modelos de produto de serviço são armazenados na tabela Modelo de serviço [cmdb_service_product_model].

Tradução automática

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

Nota:
Os modelos de produto exigem o plug-in Model Management (com.snc.model).

Procedimento

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

Criar um modelo de produto

Crie um registro para um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte a.

Antes de Iniciar
Função necessária: model_manager

Certifique-se de que o plug-in Model Management (com.snc.model) esteja instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto. Crie modelos de produto hierárquicos que representam o conjunto de produtos que sua organização oferece aos clientes e defina relacionamentos entre diferentes modelos de produto. Defina se um produto é rastreado como um ativo, um IC ou ambos, bem como identifique ou crie o IC e a classe de ativo que capturam as informações de configuração dos modelos de produto.
Os modelos de produto fornecem aos agentes de atendimento ao cliente e aos clientes uma compreensão comum dos produtos que estão sendo usados por um cliente específico. Os clientes podem exibir os produtos comprados no Portal de atendimento ao cliente e abrir casos para qualquer problema que estejam enfrentando.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Modelos de produtos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo de modelo de produto a ser criado:
   - **Modelo de aplicativo**
   - **Modelo de Consumível**
   - **Modelo de Contrato**
   - **Instalação**
   - **Hardware**
   - **Serviço**
   - **Software**
4. Preencha os campos do modelo de produto selecionado, conforme apropriado
   Consulte Campos de formulário de modelo para obter as descrições dos campos.

Tradução automática

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

5. Clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Na lista relacionada **Produto vendido**, você pode ver todas as contas e consumidores para os quais o modelo de produto foi vendido.

Associar ofertas de serviço a modelos de produto

Associe ofertas de serviço a modelos de produto para permitir que os clientes escolham ofertas de serviço para produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de serviço pode ter várias ofertas de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de produtos**.
2. Clique em um modelo de produto.
3. Na lista relacionada Serviços, clique em **Novo** ou **Editar** para adicionar uma oferta de serviço existente ao modelo de produto.

Tópicos relacionados

Criar uma oferta de serviço

Configurar relacionamentos de modelo de produto e item do catálogo

Habilite o autoatendimento para que os clientes solicitem serviços em produtos, criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo. Você pode associar vários itens do catálogo a um modelo de produto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Dados de base, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Modelo do produto e relacionamentos do item do catálogo

Tarefa	Descrição
Atribuir funções	Se os gerentes de atendimento ao cliente precisarem editar ou criar itens do catálogo, atribua uma função específica à aplicação Gestão do catálogo de serviços, como catalog_manager ou catalog_admin.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Nota: Os gerentes de atendimento ao cliente são atribuídos automaticamente a estas funções: ○ sn_prod_cat_rel.admin (criar, editar, excluir acesso) ○ sn_prod_cat_rel.viewer (acesso de leitura)
Configurar exibições de formulário	Adicione a lista relacionada Relacionamentos de itens do catálogo a qualquer um dos formulários de modelo de produto, por exemplo, modelo de serviço, no catálogo de produtos. **a.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Modelos de produtos**. **b.** Clique em um modelo de produto. **c.** Adicione a lista relacionada Relacionamentos de itens do catálogo ao formulário Modelo de produto para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente criem relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo. **d.** Adicione a lista relacionada Relacionamentos de itens do catálogo ao formulário de Modelo de serviço para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente criem relacionamentos entre modelos de serviço e itens do catálogo.
Criar ou associar itens do catálogo a modelos de produto	**a.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Modelos de produtos**. **b.** Clique em um modelo de produto. **c.** Na lista relacionada Relacionamentos de itens do catálogo, clique em Novo ou Editar. **d.** Preencha os campos no formulário Item do catálogo. **e.** Clique em Enviar.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Configuração da base de instalação

Rastreie quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A base de instalação requer o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base).

Capture a base de instalação de um cliente criando produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados para permitir que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente os problemas até o produto correto, as instâncias desse produto e outras entidades que possam afetar seu funcionamento.

Antes de configurar sua base de instalação, crie seus dados de produto criando ou importando modelos de produto. Para obter mais informações, consulte Configurar dados do produto.

Existem três partes para configurar sua base de instalação.

Descrição do plug-in da gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente

Produtos Vendidos	Crie um produto vendido para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente uma exibição dos produtos e serviços que foram vendidos para uma conta ou um consumidor.
Itens-base de instalação	Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como Serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos.
Produtos instalados	Crie um produto instalado para rastrear informações nas instâncias em que um produto vendido é implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produto instalado, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Você pode criar produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados como registros individuais, importá-los em massa ou criá-los a partir de uma conta ou registro de consumidor.

Tradução automática

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

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da base de instalação em Espaço do agente. Os clientes podem exibir informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Dados de base, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Descrição da base de instalação

Tarefa	Descrição
Importar Produtos Vendidos	Importar produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para um conta ou consumidor.
Importar itens-base de instalação	Importar itens-base de instalação que representam os itens instalados ou fornecidos a um cliente.
Importar Produtos Instalados	Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Produtos vendidos

Crie ou importe produtos vendidos para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente uma exibição dos produtos e serviços que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Um produto vendido pode ter itens vendidos secundários e primários em uma estrutura hierárquica.

Tarefa	Descrição
Importar produtos vendidos com configuração assistida	Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
Criar um produto vendido	Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços que são vendidos para uma conta ou consumidor.
Associar ofertas de serviço a produtos vendidos	Associe uma oferta de serviço a um produto vendido para fornecer aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.
Associar produtos vendidos a contratos	Associe produtos vendidos a contratos para capturar informações completas sobre a base de instalação de um cliente.

Tradução automática

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

Importar produtos vendidos com configuração assistida

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso fornece uma visão geral do produto completo vendido para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter itens vendidos secundários e primários em uma estrutura hierárquica.

Procedimento

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

Criar um produto vendido

Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços que são vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os plug-ins Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base), Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) e Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) estejam instalados.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Ao observar quais produtos e componentes foram vendidos para uma conta ou consumidor, você pode obter uma visão geral de todos os produtos que foram vendidos para essa conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter produtos secundários e primários vendidos em uma estrutura hierárquica. Por exemplo, se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear qual produto vendido foi afetado no formulário Caso.

No formulário Produtos Vendidos, você pode editar itens-base de instalação, criar direitos e casos e adicionar contratos. Para saber mais sobre como criar direitos, consulte Criar um direito.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Produto vendido, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário do Produto Vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto ou serviço vendido.
Produto Primário Vendido	Primário do produto vendido, se aplicável.
Conta	Conta associada ao produto vendido. **Nota:** Se você selecionar uma conta, os campos **Residência**, **Organização de serviço**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Consumidor** está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato que é o principal responsável pelo produto vendido. **Nota:** Somente os contatos que pertencem à conta escolhida são mostrados na coluna Contato.
Consumidor	Consumidor associado ao produto vendido. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Produto	Modelo de produto ao qual o produto vendido pertence.
Residência	Residência à qual este produto vendido pertence. **Nota:** Se você selecionar uma residência, os campos **Organização de serviço**, **Conta**e **Contato** ficarão ocultos.
Organização de serviço	Entidade interna ou externa que está envolvida na prestação de um serviço ao cliente. **Nota:** Se você selecionar uma organização de serviço, os campos **Residência**, **Conta**, **Contato**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Organização de serviço** está ativo somente quando o plug-in da organização de serviço está instalado.
Oferta de serviço	Oferta de serviço associada ao produto vendido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O campo **Oferta de serviço** pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se ele não aparecer, adicione o campo **Oferta de serviço** usando o layout do formulário. ◦ Se o modelo de produto já tiver uma oferta de serviço associada a ele, este campo será preenchido automaticamente.
Oferta de produtos	Oferta de produto associada a um produto vendido. **Nota:** O campo **Oferta de produto** aparece somente para CSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Quantidade	Quantidade de um produto vendido a um cliente.
Preço líquido unitário	Preço líquido de uma única unidade do produto específico vendido.
Método de preço	Métodos de preço associados a um produto vendido específico, seja recorrente ou único.
Periodicidade	Frequência do método de preço, seja semanal, mensal, anual e assim por diante.
Unidade de medida	Medição de direitos e produtos que um cliente comprou. **Nota:** O campo **Unidade de medida** aparece somente paraCSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto associada a um produto vendido. **Nota:** Somente os produtos vendidos que têm um tipo de oferta como produto aparecem nas listas relacionadas a produtos vendidos na página Contas. O valor padrão do campo permanece como **Produto** .
Tipo de relacionamento	Relacionamento de um produto vendido que oferece suporte a direitos implícitos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O valor padrão do campo **Relacionamento** é **Nenhum**.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas Produtos secundários vendidos, Itens-base de instalação, Casos, Direitos, Contratos, Contatos adicionais e Consumidores adicionais são exibidas.
5. Preencha as listas relacionadas conforme necessário.

Listas relacionadas de produtos vendidos

Lista relacionada	Descrição
Produtos Secundários Vendidos	Crie um produto secundário vendido selecionando **Novo**.
Itens-base de instalação	Edite um item-base de instalação selecionando **Editar**.
Casos	Adicione um caso ao produto vendido selecionando **Novo**. O sistema exibe automaticamente todos os casos em aberto relacionados ao produto vendido.
Direitos	Adicione um direito ao produto vendido selecionando **Selecionar**. **Nota:** Os gerentes de atendimento ao cliente criam direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Associe um contrato ao produto vendido selecionando **Editar**. **Nota:** Você também pode associar um contrato a um produto vendido no formulário Contratos de serviço. Os gerentes de atendimento ao cliente associam os contratos aos produtos vendidos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações do contrato.
Contatos adicionais	Adicione contatos adicionais ao produto vendido selecionando **Novo**. Você pode associar um contato a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Os contatos adicionais adicionados podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou relacionamento de contato.

Tradução automática

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

Lista relacionada	Descrição
	Você pode ver a lista relacionada Contatos adicionais dos produtos vendidos que estão associados à conta B2B. **Nota:** Começando com a versão Utah, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].
Consumidores Adicionais	Adicione consumidores adicionais ao produto vendido selecionando **Novo**. Você pode associar um consumidor a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Você pode ver a lista relacionada de consumidores adicionais dos produtos vendidos que estão associados à conta B2C. **Nota:** Começando com a versão Utah, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela Partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].
Partes relacionadas ao produto vendido	Adicione contatos, contas e consumidores como partes relacionadas selecionando **Novo**.

Nota:
Para empresas para empresas e empresas para consumidores, você pode ver os contatos adicionais e os consumidores adicionais nas listas relacionadas ao produto vendido e também pode adicionar novos registros.

6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

O produto vendido é adicionado à conta ou ao consumidor que você selecionou. Selecione uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os produtos vendidos relacionados à conta ou ao consumidor. Você também pode exibir uma lista de produtos vendidos de acordo com o modelo do produto.

Nota:
Você também pode criar produtos vendidos diretamente de uma conta ou de um consumidor.

a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidor**.

b. Selecione uma conta ou um consumidor.

c. Selecione a lista relacionada Produtos Vendidos.

d. Selecione **Novo**.

Tópicos relacionados

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Editar um contrato

Criar um direito

Associar ofertas de serviço a produtos vendidos

Associe uma oferta de serviço a um produto vendido, dando aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Certifique-se de que o plug-in Customer Service with Service Portfolio Management (GPS) (com.snc.csm_spm) esteja instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja associar as ofertas de serviço.
3. No campo **Oferta de serviço**, selecione uma oferta de serviço existente.

Nota:
O campo **Oferta de serviço** pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se isso acontecer, adicione o campo **Oferta de serviço** usando o layout do formulário.

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar uma oferta de serviço

Associar produtos vendidos a contratos

Capture informações completas sobre a base de instalação de um cliente associando produtos vendidos a contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associe produtos vendidos a contratos para que os agentes de atendimento ao cliente que trabalham nos casos possam:

- Verifique um produto vendido e exiba todos os contratos existentes para o produto vendido.
- Exibir quais produtos foram vendidos ao cliente nos termos do contrato.
- Rastreie quando os produtos vendidos foram adicionados ao contrato e por quanto tempo eles serão cobertos.

Você também pode associar um produto vendido a um contrato do formulário Produto vendido.

Um produto vendido pode fazer parte de vários contratos. Se um produto vendido for excluído, ele também será excluído de todos os contratos associados. Se um contrato for excluído, o produto vendido permanecerá.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em um contrato ao qual você deseja adicionar um produto vendido.
3. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique em **Novo** para associar os produtos vendidos ao contrato. A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta.

   Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos. Você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.
4. Clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique na ação da lista relacionada **Adicionar** todos os produtos secundários vendidos para adicionar todos os produtos secundários vendidos ao contrato sem precisar selecionar cada item individualmente..
6. Clique em **Atualizar**.

Itens-base de instalação

Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como Serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos.

Tarefa	Descrição
Importar itens-base de instalação com configuração assistida	Use a configuração assistida para importar itens-base de instalação para que você possa rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor.
Criar um item-base de instalação	Crie um item-base de instalação que represente a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por um cliente.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Associar vários itens-base de instalação a um caso	Associe um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos os itens-base de instalação associados ao item-base de instalação primário.
Características da base de instalação	Configure as características dos itens-base de instalação para fornecer informações sobre os requisitos de serviço e garantir serviços de manutenção oportunas para o item-base de instalação.

Importar itens-base de instalação com configuração assistida

Os itens-base de instalação representam as instâncias do produto que foram configuradas para um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente.

Procedimento

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

Criar um item-base de instalação

Crie um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management que representa a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras feitas por um cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) esteja instalado.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração (IC) que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como Serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear quais itens-base de instalação o caso está afetando.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. Este campo é preenchido automaticamente, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de configuração	Item de configuração associado ao item-base de instalação. A função sn_customerservice_manager também deve ter a função app_service_user para criar os itens-base de instalação para a classe de item de configuração do serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Serviços de aplicações . Os modelos de serviço têm uma categoria de modelo chamada Serviço de aplicações, que vincula um modelo de serviço à classe de IC do serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Modelos e Categorias de modelo .
Organização de serviço	Entidade interna ou externa que está envolvida na prestação de serviço ao cliente. **Nota:** Se você selecionar uma organização de serviço, os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Organização de serviço** está ativo somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Conta	Conta associada ao item-base de instalação. **Nota:** Se você inserir uma conta, o campo **Consumidor** ficará oculto. O campo Consumidor está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato da conta que é o principal responsável pelo item-base de instalação.
Consumidor	Consumidor que está associado ao item-base de instalação. **Nota:** O campo Conta ficará oculto se o campo **Consumidor** for inserido primeiro.
Pertence a	Gerenciador de negócios do item-base de instalação. Se o gerente de negócios for inserido no item de configuração, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Suporte de	Se o IC contiver essas informações, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Contexto de serviço	Serviço que está associado ao IC subjacente para calcular a severidade do impacto de Gestão de eventos. Para obter mais informações, consulte Status da integridade de serviço para base de instalação. **Nota:** Este campo só estará disponível se você tiver o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos instalado. O status de integridade de um item-base de instalação aparecerá somente se um item-base de instalação tiver um IC e um contexto de serviço associado a ele. Configure o layout do formulário para adicionar este campo.
Item-base de instalação primário	Item-base de instalação que é o primário do item-base de instalação atual.
Item-base de instalação raiz	Item-base de instalação usado para buscar toda a hierarquia da base de instalação em uma única consulta.
Residência	Residência associada ao item-base de instalação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o plug-in Customer Service Household (com.snc.household) está instalado.
Produto	Modelo de produto que está associado a uma base de instalação e é usado para identificar os serviços associados a qualquer modelo de produto. **Nota:** Um modelo de produto deve ter uma única especificação. A especificação associada ao modelo de produto aparece somente no formulário-base de instalação.
Local	Local associado ao produto.
Estado	Estado atual do item-base de instalação e representa as várias fases do ciclo de vida. **Nota:** O estado do item-base de instalação determina o campo **Ativo** e o campo **Data de desinstalação** no formulário-base de instalação.
Status	Opção que determina se o produto é original ou uma substituição.
Ativo	Opção que representa se a base de instalação está ativa ou inativa. Se o estado estiver ativo, os casos relacionados a um produto poderão ser criados. **Nota:** Uma sincronização entre o estado ativo, a data de instalação e a data de desinstalação está sempre presente. No formulário-base de instalação, se o **Estado** for **Em uso**, isso significa que a opção **Ativa** está selecionada. A opção **Ativo** permanecerá desmarcada se o **Estado** estiver definido como **Inativo**.
Data da instalação	Data em que a base de instalação se torna ativa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de desinstalação	Data em que a base de instalação se torna inativa.
Ativo	Ativo que está associado a uma base de instalação.
Especificações	Especificação associada a um item-base de instalação. Opção que ajuda a atender aos pedidos para criar um item-base de instalação e sua hierarquia. **Nota:** O campo **Especificação** aparece somente para agentes CSM, gerentes e persona do colaborador.

Nota:
Na exibição de lista do item-base de instalação, você pode filtrar os dados por Condição, Ativo, Data de desinstalação e Ativo.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
As listas relacionadas Produtos Vendidos, Direitos e Casos são exibidas.
5. Preencha as listas relacionadas conforme descrito na tabela a seguir.

Listas relacionadas ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Itens-base de instalação secundários	Lista de todas as bases de instalação secundárias relacionadas ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista dos produtos vendidos que estão associados a um item-base de instalação. Edite um produto vendido selecionando **Editar**.
Casos	Lista de casos associados a um item-base de instalação.
Todos os Casos	Lista de todos os casos relacionados a uma base de instalação na hierarquia da base de instalação. **Nota:** A lista relacionada Todos os casos aparece somente quando uma hierarquia de base de instalação é adicionada ao item-base de instalação.
Direitos	Lista de direitos associados a um item-base de instalação. Adicione um direito ao item-base de instalação selecionando **Novo**. **Nota:** Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Lista de contratos relacionados a uma base de instalação. Edite um contrato selecionando **Editar**.

Tradução automática

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

Lista relacionada	Descrição
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de contatos, consumidores, contas, membros, colaboradores e organizações de serviço que têm acesso a uma base de instalação. Para obter mais informações sobre partes relacionadas à base de instalação, consulte Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço.

Para obter mais informações sobre listas relacionadas, consulte Lista relacionada a um item-base de instalação.

6. Selecione **Atualizar**.
   O item-base de instalação é adicionado à conta ou ao consumidor que você selecionou. Você pode selecionar uma conta ou um consumidor para ver uma lista de todos os itens-base de instalação relacionados à conta ou ao consumidor.

Nota:
Você também pode criar itens-base de instalação diretamente de uma conta ou de um consumidor.

a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidor**.
b. Selecione uma conta ou um consumidor.
c. Selecione a lista relacionada Itens-base de instalação.
d. Selecione **Novo**.

Tópicos relacionados

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Lista relacionada a um item-base de instalação

Na aplicação Customer Service Management, você pode usar a lista relacionada Base de instalação para rastrear informações relacionadas à hierarquia da base de instalação, casos, direitos e outras entidades. Ao usar essas tabelas, você pode entender as compras de seus clientes e fornecer suporte pós-venda eficiente.

Lista relacionada ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Criar um item-base de instalação secundário	Lista de todos os itens-base de instalação secundários associados ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista de todos os produtos ou serviços vendidos a um cliente. Para obter mais informações sobre como criar um produto vendido, consulte Criar um produto vendido.
Casos	Lista de todos os casos associados ao item-base de instalação atual. A lista de casos permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todos os casos e problemas relacionados a uma base de instalação em um só lugar. Para obter mais informações sobre casos e acesso ao caso, consulte Base do modelo de serviços casos.

Tradução automática

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

Lista relacionada ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos secundários associados ao item-base de instalação primário. **Nota:** Você não pode ver os casos primários que estão associados a um item-base de instalação secundário.
Criar um direito	Lista de casos existentes para uma conta, produto ou contrato de serviço que define o tipo de suporte que um cliente recebe. Para obter mais informações sobre direitos, consulte Configurar direitos.
Editar um contrato	Lista de todos os contratos associados ao item-base de instalação atual.
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de todas as partes adicionais que têm acesso a um item-base de instalação. Você pode adicionar partes relacionadas somente ao item-base de instalação raiz. Para obter mais informações sobre a lista de partes relacionadas e responsabilidades padrão, consulte Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço. Para adicionar uma parte relacionada a uma base de instalação, consulte Adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação.

Criar um item-base de instalação secundário

Crie um item-base de instalação secundário na aplicação Customer Service Management para exibir uma lista de todos os casos e problemas do item-base de instalação primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma lista relacionada de base de instalação secundária fornece as informações sobre todas as bases de instalação secundárias do item-base de instalação atual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produto** > **Item-base de instalação**.
2. Na seção de lista relacionada do formulário-base de instalação, selecione um item-base de instalação e abra **Itens-base de instalação secundários**.
3. Selecione **Novo.**

Tradução automática

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

O campo **Item-base** de instalação primário no formulário da nova base de instalação é preenchido automaticamente ou é padronizado para a seleção da base de instalação atual. Os campos **Conta** e **Contato** são preenchidos automaticamente no formulário-base de instalação secundário.

4. Selecione **Enviar**.

Criar um direito

Crie um direito na aplicação Customer Service Management para exibir os casos existentes de uma conta, produto ou contrato de serviço. Criar um direito ajuda a entender o nível de suporte e os canais de comunicação que um agente pode usar.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um direito para definir o tipo de suporte que um cliente recebe.

Procedimento

1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Direitos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Configurar direitos e Criar direitos para entidades CSM.
4. Selecione **Enviar**.

Editar um contrato

Permita que um agente ou gerente edite um contrato em aberto que esteja relacionado ao item-base de instalação primário na aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada Contratos fornece uma lista de todos os contratos relacionados ao item-base de instalação atual.

Procedimento

1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Contratos**.
2. Para editar um contrato, selecione **Editar**.
3. Na lista de contratos, selecione o contrato que você deseja vincular ao item-base de instalação.

   Nota:
   A lista de contratos exibida está relacionada à opção **Conta** que você selecionou no formulário Base de instalação.

4. Selecione **Salvar**.

Associar vários itens-base de instalação a um caso

Na aplicação Customer Service Management, você pode associar um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos os itens-base de instalação associados ao item-base de instalação primário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos**.
2. Abra o caso ao qual você deseja associar os vários itens-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Itens-base de instalação afetados.
4. Selecione **Editar**.
5. Na lista existente de itens-base de instalação na caixa **Coleção**, selecione a base de instalação que você deseja adicionar selecionando a seta para a direita.
   A base de instalação selecionada é exibida na caixa **Lista de itens-base de instalação afetados**.
6. Selecione **Salvar**.

Características da base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem criar as características dos itens-base de instalação, enquanto os administradores podem capturar e rastrear as características dos itens-base de instalação usando a aplicação Customer Service Management. Essas características podem fornecer informações sobre os requisitos de serviço e garantir serviços de manutenção oportunas para o item-base de instalação.

Visão geral

As características da base de instalação permitem que fluxos como gestão de casos, gestão de serviços de campo, manutenção planejada e requisitos de serviço reativos ocorram em uma programação. Algumas características da base de instalação são configuráveis e variam de produto para produto. As características do modelo de produto não são configuráveis e são obtidas diretamente do modelo de produto que está associado ao item-base de instalação.

Somente usuários com a função sn_customerservice_manager podem criar as características dos itens-base de instalação. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in de características da base de instalação [com.snc.install_base_characteristics] para capturar e exibir todas as características da base de instalação no formulário da base de instalação. Para ativar o plug-in, consulte Activate a plugin .

O modelo de dados de características da base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas. Para saber mais sobre os diferentes campos e tabelas em que eles são armazenados, consulte Modelo de dados para as características do item-base de instalação.

Funções

Com a função de administrador, você pode rastrear as características para fornecer as informações necessárias do produto a administradores, agentes, partes interessadas nos negócios e clientes. Você também pode rastrear os serviços associados a um item-base de instalação no momento da compra. Com esta função, você pode capturar as características configuráveis e não configuráveis para exibir as especificações de configuração de um item-base de instalação.

Com a função sn_customerservice_manager, você pode criar um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM) para que possa exibir os detalhes sobre o item-base de instalação e os serviços associados

Tradução automática

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

a ele. Depois de criar uma característica da base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Criar as características-base de instalação para um item-base de instalação.

Existem diferentes funções funcionais e granulares para fornecer níveis variados de permissões aos usuários. Para obter informações sobre os diferentes níveis de acesso, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

Características-base de instalação

As características da base de instalação são armazenadas na tabela Características da base de instalação [sn_install_base_item_characteristic]. No entanto, as características da base de instalação e do modelo do produto são exibidas nas listas relacionadas às características da base de instalação e ao modelo do produto no formulário da base de instalação. Você pode usar a opção de pesquisa de texto na plataforma do Atendimento ao cliente e nos portais para pesquisar as características na tabela de características da base de instalação.

Você pode exibir as características da base de instalação no Atendimento ao cliente, Atendimento ao consumidor e Portal de serviços de local de negócios (BLSP).

No cabeçalho **Suporte** na página inicial dos portais, você pode exibir as informações sobre as características da base de instalação que estão associadas ao item-base de instalação primário. As características associadas aos itens secundários não são visíveis nos portais. Para obter mais informações sobre os itens-base de instalação do Portal de atendimento ao cliente, consulte Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Modelo de dados para as características do item-base de instalação

O modelo de dados para as características do item-base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas na aplicação Customer Service Management. O modelo de dados se refere aos valores e opções da característica e fornece uma exibição de como armazenar um conjunto de características associadas a um item-base de instalação.

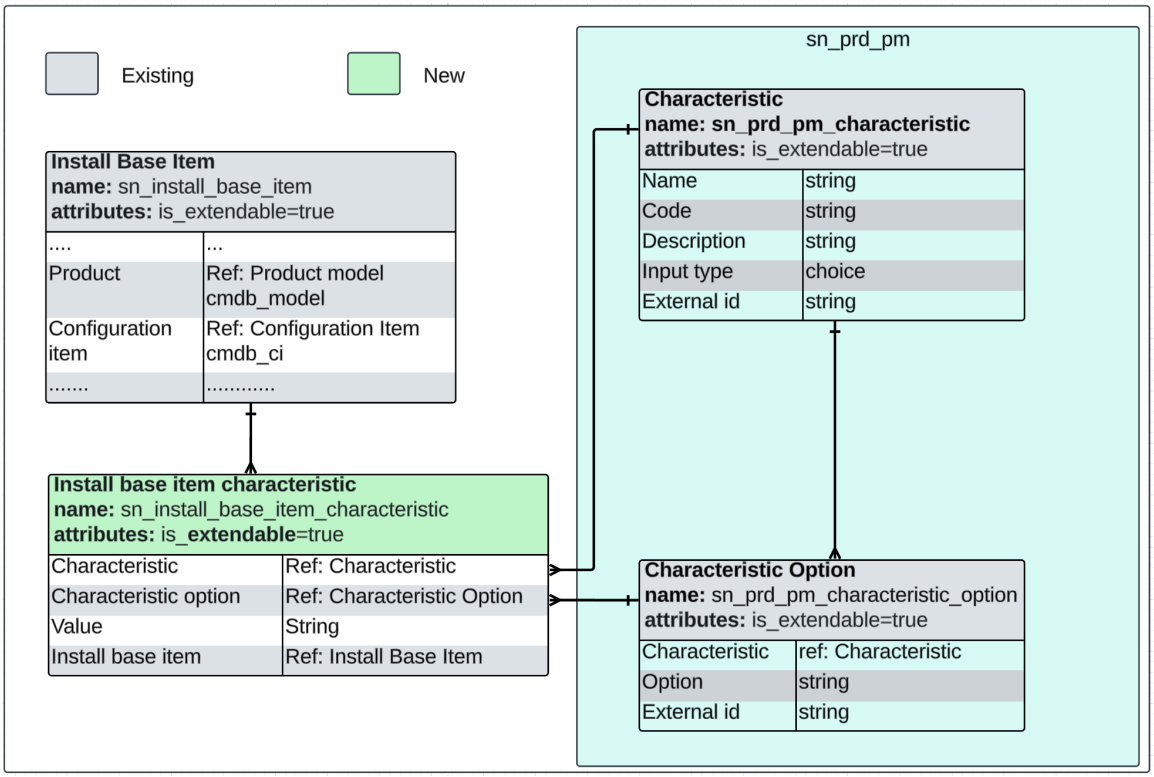
A aplicação Customer Service Management tem várias funções funcionais e granulares que fornecem níveis de acesso para criar, ler e atualizar características para um item-base de instalação. A tabela de características do item-base de instalação [sn_install_base_item_characteristic] vem com diferentes funções de segurança e plug-ins. Para obter mais informações sobre funções de segurança, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

O diagrama a seguir mostra o modelo de dados para as características da base de instalação. O modelo de dados representa o item-base de instalação novo e existente e as tabelas de características do item-base de instalação.

Tradução automática

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

Modelo de dados para características da base de instalação



A tabela a seguir descreve os diferentes campos no formulário de características da base de instalação.

Tabela de características do item-base de instalação

Campo	Descrição
Característica	Característica associada ao item-base de instalação.
Opção da característica	Opção de característica que você escolheu em uma lista de opções para a característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada é uma opção, booliana ou do tipo caixa de seleção.
valor	Valor da cadeia de caracteres para a característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada espera uma entrada de cadeia de caracteres e não é uma opção, booliana ou tipo de caixa de seleção.
Item-base de instalação	Item-base de instalação ao qual as características são adicionadas.

Tradução automática

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

Funções de segurança para as características da base de instalação

Você pode atribuir funções funcionais e granulares a Customer Service Management (CSM) usuários e administradores para que eles possam acessar as diferentes capacidades e recursos das características da base de instalação.

As funções funcionais e granulares vêm com vários níveis de permissões para a configuração das características da base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM).

As tabelas a seguir descrevem as diferentes funções funcionais e granulares e suas descrições.

Funções funcionais para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado às funções
sn_install_base.install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] e Product Catalog Management Core] [sn_prd_pm plugin	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e todas as características do modelo de produto. Esta função é destinada somente a usuários internos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] e Product Catalog Management Core [sn_prd_pm plugin]	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e somente às características visíveis do modelo de produto do cliente. Esta função é destinada somente a usuários externos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	Nenhum
sn_install_base.install_base_manager	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso para gerenciar os itens-base de instalação e suas características. Esta função é destinada somente a usuários internos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Nenhum

Tradução automática

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

Funções granulares para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado à função
sn_ib_chars.install_base_characteristics_read	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de leitura granular para instalar características do item-base.	sn_prd_pm.características_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_characteristics_create	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de criação granular para instalar características do item-base.	sn_ib_chars.install_base_characteristics_read	sn_install_base.install_base_manager
sn_ib_chars.install_base_characteristics_write	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de gravação granular para instalar características do item-base.	sn_ib_chars.install_base_characteristics_read	sn_install_base.install_base_manager

Criar as características-base de instalação para um item-base de instalação

Crie um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM). Você pode exibir os detalhes sobre o item-base de instalação e os serviços associados a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada produto tem seu próprio conjunto de atributos, alguns dos quais são configuráveis pelo usuário e alguns que não são configuráveis. As características configuráveis são um conjunto de características relacionadas a um item-base de instalação que o usuário pode escolher ou personalizar no momento da compra. Essas características diferem de usuário para usuário e de produto para produto. No entanto, as características não configuráveis são um conjunto de características fixas relacionadas a um item-base de instalação e não podem ser escolhidas ou personalizadas pelo usuário no momento da compra. Para saber mais sobre as características, consulte Características da base de instalação.

Procedimento

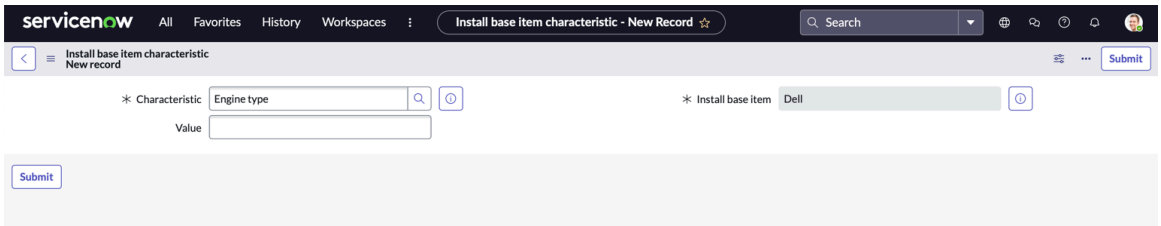
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação da lista.
3. Navegue até a lista relacionada Características da base de instalação.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Característica**, selecione uma característica.

Tradução automática

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

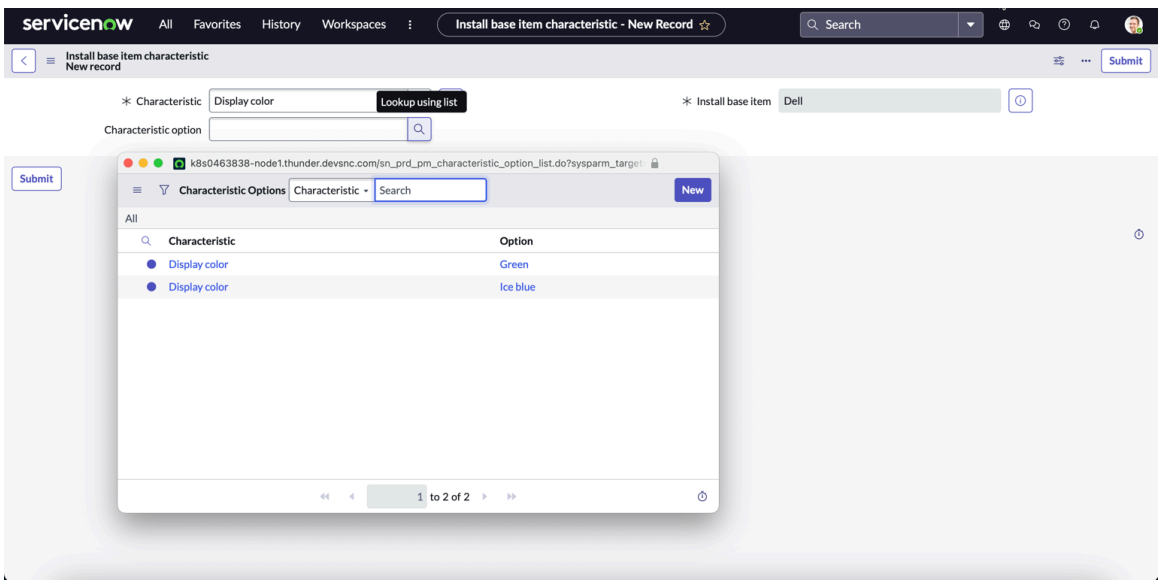
Escolha um tipo de cadeia de caracteres ou valor para o campo **Característica**. Se o campo de característica tiver um tipo de cadeia de caracteres, o campo **Valor** aparecerá conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de características do item-base de instalação com o campo Valor



Se o campo de característica tiver uma opção, o campo Opção de **característica** aparecerá conforme mostrado no exemplo a seguir.

Registro de características do item-base de instalação com o campo Opções de característica



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

Depois de criar uma característica da base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação.

Sincronizando uma classe de ativo com uma classe de item de configuração e classe de base de instalação

Você pode sincronizar a classe de ativo, a classe de item de configuração (IC) e a classe de base de instalação mapeando as categorias de modelo na aplicação Customer Service Management (CSM). Com esta sincronização, os dados podem fluir entre as diferentes entidades porque as mesmas informações são replicadas em ambas as entidades.

Visão geral

Ao mapear os campos de classe base de instalação, classe de item de configuração e classe de ativo, você pode sincronizar as informações no item-base de instalação e no formulário de ativo. Este mapeamento cria uma sincronização bidirecional. Por exemplo,

Tradução automática

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

você pode atualizar qualquer um dos campos **Local**, **Data de instalação**, **Consumidor**, **Conta**e **Estado** no formulário do item-base de instalação para criar uma sincronização entre o item-base de instalação e o formulário do ativo. Para obter mais informações sobre os diferentes campos no formulário-base de instalação, consulte Criar um item-base de instalação.

Nota:
Você deve atualizar os campos **Consumidor** e **Conta** do item-base de instalação para sincronizar as atualizações com o formulário do ativo. Atualizar os campos no formulário do ativo não sincroniza as atualizações para o item-base de instalação.

Classe do item-base de instalação

A classe de item-base de instalação no formulário de categoria do modelo exibe somente as tabelas que se estendem da tabela-base de instalação [sn_install_base_item]. Se a tabela base de instalação não tiver extensões, nenhuma opção será exibida na lista Classe Base de Instalação. Você pode criar uma sincronização entre um registro de base de instalação e um registro associado existente usando o script de migração de exemplo a seguir.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Identificador de instância de produto

O identificador de instância de produto ajuda a evitar a criação de registros duplicados, rastreando itens-base de instalação e seus ativos correspondentes. O identificador de instância do produto se aplica a todas as extensões da tabela [sn_install_base_item] da base de instalação.

Nota:
O sinalizador de **instância de produto** no formulário Categoria de modelo é somente leitura por padrão e é marcado como verdadeiro somente para categorias de modelo seletivas. O identificador de instância do produto é um valor de hash e não um campo amigável.

Sincronizando os campos do ciclo de vida da base de instalação com os campos de estado e status

Você pode sincronizar o campo de **fase do ciclo de vida** e os campos de **status da fase** do ciclo de vida com os campos **Estado** e **Status** no formulário da base de instalação para que possa rastrear o ciclo de vida de uma entidade da base de instalação.

Visão geral

Rastreie o ciclo de vida de uma entidade de base de instalação migrando para o Common Service Data Model. Para saber mais sobre a estrutura CSDM, consulte Common Service Data Model Estrutura para Install Base Management.

Tabela de Mapeamento do ciclo de vida

A tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping] já está preenchida com os valores e as opções de mapeamento de ciclo de vida necessários para iniciar a sincronização do campo de **fase do ciclo de vida** e dos campos de **status da fase** do ciclo de vida com os campos **Estado** e **Status** no formulário da base de instalação. O registro de mapeamento mapeia os campos de **estado** com os campos de ciclo de vida correspondentes no formulário-base de instalação. As opções **Em uso** e **InActive** estão

Tradução automática

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

disponíveis no campo **Estado** e seus mapeamentos correspondentes estão disponíveis na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Com essas opções padrão, você pode iniciar uma sincronização com os campos de ciclo de vida.

Você pode criar opções personalizadas para o campo **Estado** e **Status** adicionando um registro de mapeamento na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Cada valor personalizado tem registros relacionados na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Você deve ativar os registros de mapeamento para que a sincronização comece.

Para obter informações sobre como criar as escolhas personalizadas e mapear os campos Fase do ciclo de **vida** e **Status da fase do ciclo de vida** com o campo **Estado** legado, consulte First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

Nota:
Se as escolhas personalizadas não tiverem mapeamentos de ciclo de **vida**, os campos Fase do ciclo de vida e **Status da fase do ciclo de vida** permanecerão no estado **A ser determinado**.

Migração da tabela Base de Instalação

Se você não quiser ativar todas as tabelas e registros na estrutura CSDM, poderá migrar somente a tabela Base de instalação (sn_install_base_item) como parte do processo de migração CSDM. Use o script a seguir para migrar os registros existentes para sincronizar o campo **Estado** legado com os campos do ciclo de vida da base de instalação.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Produtos instalados

Crie um produto instalado para rastrear informações nas instâncias em que um produto vendido é implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produto instalado, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Tarefa	Descrição
Importar produtos instalados com configuração assistida	Importe produtos instalados para fornecer informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.
Criar produtos instalados	Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Importar produtos instalados com configuração assistida

Os produtos instalados fornecem informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

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

Criar produtos instalados

Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação. Os produtos instalados fornecem informações sobre as instâncias em que um produto vendido é implantado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Certifique-se de que o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) esteja instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos instalados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário.

Formulário de produto instalado

Campo	Descrição
Item-base de instalação	Instância em que o item vendido é implantado.
Produto Vendido	Produto vendido implantado no cliente.

4. Clique em **Enviar**.

Common Service Data Model Estrutura para Install Base Management

A estrutura Common Service Data Model (CSDM) é um conjunto padrão de termos e definições que você pode adotar em todos os produtos ServiceNow® na Now Platform. Ao usar essa estrutura, você pode rastrear ativos com eficácia por meio das transições do ciclo de vida.

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar ServiceNow produtos e aplicações. Você adere às diretrizes CSDM ao definir os itens de configuração (ICs) e os relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo ajuda a garantir que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para que você obtenha o valor máximo de suas aplicações Now Platform. Para saber mais sobre CSDM, consulte Common Service Data Model .

Para configurar um ambiente CSDM para Install Base Management, consulte Second activation step — Activate the CSDM plugin .

Tradução automática

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

Nota:
É opcional adotar CSDM. Você pode adotar a estrutura CSDM ou continuar usando o modelo existente.

Você pode usar um script de migração para atualizar os valores de ciclo de vida CSDM nos registros-base de instalação existentes. Para saber mais sobre o script de migração, consulte Sincronizando os campos do ciclo de vida da base de instalação com os campos de estado e status.

[store-future: BEGIN review]

Fluxos de trabalho MACD comerciais

TEA a definir

A definir.

[End]

Configurar ativos

Um ativo é um produto ou instância específica compatível com um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os ativos podem ter números de série ou números de etiqueta do ativo e podem ser alocados a contas individuais ou a um contato em uma conta. Os ativos também podem ter contratos de suporte associados.

Nota:
Customer Service Management aproveita o aplicativo Asset Management para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Asset Management (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Procedimento

- Você pode importar ativos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novos ativos usando a aplicação Customer Service Management.

Importar ativos com configuração assistida

Use a configuração assistida Customer Service Management para importar ativos existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem diferentes tipos de ativos e as informações de cada tipo de ativo são armazenadas em uma tabela diferente. Por exemplo, os ativos de hardware são armazenados na tabela Hardware [alm_hardware].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar ativos**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.

Tradução automática

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

5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar um ativo

Crie um registro para uma instância específica de um produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Customer Service Management aproveita o aplicativo Asset Management para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Asset Management (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo de ativo a ser criado:
   - Hardware
   - Licença de software
   - Consumível
   - Licença
   - Instalação
4. Preencha os campos do tipo de ativo selecionado no formulário Ativo, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.

Criar relacionamentos de contato de ativo

Atribua um ativo a um contato do cliente que seja responsável por gerenciar esse ativo.

Os contatos da conta e do parceiro podem ver todos os ativos relacionados a uma conta. Para limitar o acesso a um ativo, você pode criar um relacionamento de contato de ativo e atribuir o ativo a um ou mais contatos. Em seguida, você pode habilitar a propriedade associada para restringir o acesso às informações do ativo aos contatos atribuídos.

O administrador do sistema pode adicionar um contato primário a um ativo selecionando um usuário no campo **Contato primário** no formulário Ativo. Este campo faz referência à tabela Contatos e é filtrado pela conta do ativo.

O administrador do sistema também pode criar relacionamentos com contatos adicionais da lista relacionada **Contatos** de ativos no formulário Ativo. Ao criar um relacionamento de contato de ativo, você pode selecionar contatos de:

- A conta à qual o ativo pertence.
- O parceiro da conta à qual o ativo pertence.
- Todos os contatos adicionados a essas contas usando relacionamentos de contato.

Depois de adicionar contatos a um ativo, habilite a propriedade relacionada para limitar o acesso. Quando habilitado, o seguinte acesso é limitado no portal do cliente:

Tradução automática

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

- Quando um usuário clica em **Meus ativos**, a lista mostra somente os ativos para os quais o usuário é um contato.
- Quando um usuário clica em **Criar caso**, o campo **Ativo** no formulário Criar caso mostra somente os ativos para os quais o usuário é um contato.

Atribuir um contato primário a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato primário a um ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique no ativo desejado.
3. Selecione um **Contato primário**.
   Este campo faz referência à tabela Contatos [customer_contact] e é filtrado pela conta selecionada no campo **Conta**.
4. Clique em **Atualizar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos** do ativo no formulário do ativo.

Atribuir um contato a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato a um ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com o sn_customerservice.customer_admin também podem atribuir um contato a um ativo do Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique no ativo desejado.
3. Clique em **Novo** na lista relacionada **Contatos** do ativo.
   Isso exibe um novo formulário de contato do ativo. O campo **Ativo** exibe o ativo selecionado e é somente leitura.
4. Selecione um **Contato**.
   Os contatos disponíveis para seleção são os contatos da conta do ativo.
5. Clique em **Enviar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos** do ativo.

Habilitar a propriedade de relacionamento de contato do ativo

Limite o acesso às informações do ativo aos contatos atribuídos, habilitando a propriedade associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade *`Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets`* como **verdadeiro**.
3. Clique em **Salvar**.

Criar contratos de serviço

Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que os clientes recebem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir várias atribuições de serviço e ANSs.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de Contrato, conforme apropriado.

Formulário de contrato

Campo	Definição
Número	O número do contrato criado automaticamente.
Conta	O nome da conta associada a este contrato.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato.
Administrador de contrato	O indivíduo responsável por gerenciar o contrato.
Aprovador	O usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Número do contrato	O número atribuído ao contrato pelo cliente.
Estado	O estado atual do contrato: ○ Rascunho ○ Ativa ○ Expirado ○ Cancelado
Inícios	A data em que o contrato começa.
Términos	A data em que o contrato termina.
Nome	Um nome para o contrato.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas **Direitos**, **Ativos cobertos**, **Termos e condições**, **Contratos**, **Casos**e **Produtos cobertos** são exibidas.
5. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique em **Editar** para associar os produtos vendidos ao contrato.

Tradução automática

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

A lista de produtos vendidos exibida é filtrada com base na conta. Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos, mas você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.

6. Clique em **Enviar**.
   Você também pode clicar em **Enviar para revisão** para colocar o contrato no estado **Rascunho** e enviar um e-mail ao **aprovador** para revisar o contrato.
   Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações do contrato no Agent Workspace e os clientes podem exibir informações do contrato nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Associar uma base de instalação a um contrato de serviço

Associe itens-base de instalação a um contrato de serviço para ver a lista de todos os diferentes contratos de serviço associados a um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management. Ao associar uma base de instalação, você pode definir um relacionamento entre uma base de instalação e um contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe bases de instalação a contratos de serviço para acessar todos os contratos relacionados ao item-base de instalação primário.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Atendimento ao cliente**> **Contratos**> Contratos **de serviço**.
2. Abra o contrato ao qual você deseja associar a base de instalação.
3. Selecione **Novo**.
4. Crie uma associação selecionando um valor para o campo **Item-base de instalação**.
5. Selecione **Enviar**.

Configurar direitos

Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar um direito a um produto, ativo, conta ou contrato. Uma verificação de direito é realizada quando um caso é aberto. Esta verificação leva em consideração os casos existentes para a conta, produto, ativo e contrato de serviço específicos. Os direitos também podem ter fluxos de trabalho associados que orientam as atividades recomendadas para um caso.

Os direitos são contados por unidade. O campo **Unidade** no formulário Direito de serviço define o tipo de unidade, casos ou horas.

O campo **Total de unidades** define o número total de casos ou horas disponíveis para este direito e o campo **Unidades restantes** rastreia o número de unidades restantes. Esses contadores estarão ativos se o campo **Por unidade** estiver habilitado.

O campo **Unidades restantes** é atualizado usando regras de negócios.

Tradução automática

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

- Ao usar casos como o tipo de unidade, a regra de negócio **Atualizar direito de caso em Fechar** atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado.
- Para usar horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócios separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à quantidade de tempo que um agente gasta em um caso. Quando um caso for resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.

Lembre-se dessas diretrizes ao criar direitos.

- Direitos de produto: ao criar um direito para um produto, selecione o produto no campo **Produto** e selecione uma conta ou um consumidor.
- Direitos de ativo: ao criar um direito para um ativo, selecione uma empresa primeiro e, em seguida, os únicos ativos mostrados são aqueles pertencentes a essa empresa.
- Direitos de contrato: ao criar um direito para um contrato, selecione o contrato e os ativos que são cobertos como um item de linha do contrato. O direito do contrato resultante é válido para os ativos listados nesse contrato.

Procedimento

- Criar direitos para entidades de atendimento ao cliente
- Associar direitos a entidades de atendimento ao cliente

Criar direitos para entidades CSM

Crie um direito para uma entidade Customer Service Management, como uma conta, um consumidor ou um produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
   Você também pode criar um direito da lista relacionada **Direitos** nos formulários Conta e Contrato.
2. Clique em **Novo** na parte superior da lista Direitos.
3. Preencha os campos no formulário Direito.

Formulário Direito de serviço

Campo	Definição
Nome	O nome do direito.
Produto	O modelo de produto associado a este direito.
Conta	O nome da conta associada a este direito.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este direito.
Contrato	O número do contrato associado a este direito.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este direito.
Ativo	Marque esta caixa para habilitar o direito. Os direitos ativos estão disponíveis para seleção ao criar um novo caso.
Canal	Um ou mais canais de comunicação associados a este direito.

Tradução automática

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

Campo	Definição
	◦ E-mail ◦ Web ◦ Telefone ◦ Bate-papo
Item-base de instalação	O item-base de instalação associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Item-base de instalação**. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estiver instalado.
Produto Vendido	O produto vendido associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Produto Vendido**. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estiver instalado.
Horário comercial	A programação associada a este direito.
Data de início	A data de início deste direito.
Data de término	A data de término deste direito.
Total de Unidades	O número total de unidades designadas para este direito. Este campo estará ativo se a caixa de seleção **Por unidade** estiver habilitada.
Unidades restantes	O número de unidades disponíveis restantes para este direito. Este campo estará ativo se a caixa de seleção **Por unidade** estiver habilitada. Este campo é atualizado usando regras de negócio. ◦ Ao usar casos como o tipo de unidade, a regra de negócio **Atualizar direito de caso em Fechar** atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado. ◦ Para usar horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócios separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à quantidade de tempo que um agente gasta em um caso. Quando um caso for resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.
Unidade	O tipo de unidade que está sendo medido para este direito: **Casos** ou **Horas**.
Por unidade	Marque esta caixa de seleção para habilitar os contadores de unidades. Se habilitado, os campos **Total de unidades** e **Unidades restantes** serão ativados.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Associar um direito a uma entidade Customer Service Management

Associe um direito a uma entidade CSM, como conta, contrato, ativo, produto ou item-base de instalação, para determinar o tipo de suporte que um cliente precisa receber.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Na lista Direitos, selecione um direito.
3. Selecione o ícone de pesquisa à direita de um dos campos **Produto**, **Conta**, **Contrato**, **Ativo**ou **Item-base de instalação**.
4. Na lista, selecione a entidade desejada.

   Nota:
   Se você selecionar uma entidade em mais de um dos campos listados, as seleções disponíveis nos campos subsequentes serão filtradas pelas seleções já feitas.

5. Para associar um direito a uma base de instalação, clique com o botão direito do mouse em Configurando formulário de direito e navegue até **Layout do formulário** > **Configurar** .
6. Na caixa **Disponível**, selecione **Item-base de instalação**.

   Sua seleção é movida automaticamente para a caixa **Selecionado**.
7. Selecione **Salvar**.
8. No formulário Direito que reaparece, selecione o campo **Item-base de instalação** e adicione o item-base de instalação que você deseja associar ao direito.

Cálculo de direito de caso de atendimento ao cliente

Quando um agente de atendimento ao cliente cria um caso, o sistema usa um método configurável para derivar o direito com base em vários campos relacionados ao registro do caso.

Esses campos incluem:

- Conta
- Consumidor
- Produto
- Ativo
- Contrato
- Canal de caso

Se o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops) estiver ativo, o sistema também considerará estes campos:

- Produto Vendido
- Base de instalação

Pesos relativos são atribuídos a cada campo. Os direitos são calculados com base no peso e na precedência. O direito com a pontuação mais alta é atribuído ao caso.

Tradução automática

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

Pesos atribuídos a diferentes campos

Campo	Peso/precedência atribuídos
Conta/Consumidor	1
Produto	2
Ativo / Produto vendido / Item-base de instalação	3
Contrato	4

O cálculo de direito usa o script **global.CSManagementUtils** e o método **getFirstEntitlement**.

Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente

Gerencie o ciclo de vida dos produtos vendidos ativando a aplicação Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Visão geral

A aplicação Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) permite que você atualize as configurações existentes e modifique, suspenda, retome ou desconecte os produtos vendidos e sua hierarquia completa. Os fluxos de trabalho são criados e compostos usando as operações transacionais de lead-to-cash, como Efeito, Criar instância, Delta e Confirmar instância. Para saber mais sobre as operações transacionais do plug-in Lead to cash core (com.snc.l2c_core), consulte Fluxos de trabalho do Sales and Order Management.

Plug-ins para Customer Life Cycle Management Workflows

A tabela a seguir lista os plug-ins necessários para o plug-in Life Cycle Management Workflows.

Plug-ins necessários para o plug-in Life Cycle Management Workflows

Plug-in	Descrição
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Permite que os clientes capturem o estado atual de uma base de instalação do cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento. Para saber mais sobre o gerenciamento de base de instalação, consulte Gestão da base de instalação.
Catálogo de produtos Management Core (com.sn_prd_pm)	Permite que as empresas definam os produtos e serviços que vendem e entregam aos clientes. Para saber mais sobre catálogos de produtos, consulte Product Catalog Management.
Lead para cash core (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componham e criem os fluxos de trabalho para várias entidades. Para saber mais sobre o plug-in Lead to cash core, consulte Fluxos de trabalho do Sales and Order Management.

Tradução automática

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

Plug-ins necessários para o plug-in Life Cycle Management Workflows

Plug-in	Descrição
Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm)	Captura, aprimora e supervisiona o ciclo de vida completo dos pedidos de produto e serviço. Com este plug-in, você pode lidar com eficiência com a orquestração de pedidos, o aprimoramento de dados e a composição para garantir uma execução precisa e oportuna. Para saber mais sobre a gestão de pedidos, consulte Order Management .

Fluxos de trabalho e configurações do ciclo de vida

Execute as ações **Modificar**, **Suspender**, **Retomar**e **Desconectar** na hierarquia completa dos produtos vendidos para transformar e manter seu estado e características. Você pode executar essas ações nas entidades de produto vendido para atualizar os produtos ou serviços existentes. As ações declarativas estão disponíveis na lista relacionada de produtos vendidos na página de detalhes da conta em Espaço configurável.

Nota:
As ações declarativas com o fluxo de pedido para produto vendido e produto vendido para pedido estarão disponíveis somente se o plug-in Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) estiver instalado.

Workflows

Vários subfluxos são baseados nas ações modificar, suspender, retomar e desconectar que ajudam a atualizar os produtos vendidos e suas configurações. Os fluxos são baseados em um conjunto de configurações de entidade que são enviadas quando você ativa o plug-in Customer Life Cycle Management Workflow.

A tabela a seguir lista os fluxos para as ações declarativas.

Flow Designers para ações declarativas

Fluxo	Descrição
Produto vendido para Supender pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de suspensão quando a ação **Suspender** é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para retomar pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de retomada quando a ação **Retomar** é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para desconectar pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de desconexão quando a ação **Desconectar** é acionada em um produto vendido.
Adicionar pedido ao produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um pedido quando a ação **Adicionar pedido** é acionada em um produto vendido.

Tradução automática

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

Flow Designers para ações declarativas

Fluxo	Descrição
	Nota: A propriedade sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management é definida como **Falso** por padrão com o plug-in Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). No entanto, se o plug-in Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) estiver instalado, o valor da propriedade será definido como **Verdadeiro**. Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado na tabela do produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado na tabela Inventário de produtos (sn_prd_invt_product_inventory).
Modificar pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de modificação quando a ação **Modificar** é acionada em um pedido. **Nota:** A propriedade sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management é definida como **Falso** por padrão com o plug-in Order Management (com.sn_ind_tmt_orm). No entanto, se o plug-in Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) estiver instalado, o valor da propriedade será definido como **Verdadeiro**. Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado na tabela do produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado na tabela Inventário de produtos (sn_prd_invt_product_inventory).
Suspender pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Suspender** é acionada em um pedido.
Retomar pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Retomar** é acionada em um pedido.
Desconectar pedido do produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Desconectar** é acionada em um pedido.

Tradução automática

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

Nota:
O fluxo de ida e volta dos dados de um produto vendido para um pedido e de um pedido para um produto vendido acontece com a ajuda de um conjunto de configurações de entidade.

Configurações

As configurações são um conjunto de fluxos de ponta a ponta que permitem que os dados fluam de uma entidade para outra. Os subfluxos que são acionados com cada ação declarativa são baseados nas configurações listadas na tabela a seguir.

Configurações para ações declarativas

Configuração	ID da configuração	Entidade de origem	Entidade de destino
Produto vendido para pedido	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	Produto vendido	Ordem
Inventário de produtos para pedido	sn_l2c_cust_flows_pi_to_order	Inventário de produto	Ordem
Pedido para inventário de produtos	sn_l2c_cust_flows_order_to_pi	Ordem	Inventário de produto
Pedido para produto vendido	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Ordem	Produto vendido

Para saber mais sobre as configurações, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

Tópicos relacionados

- Modificar um produto vendido e uma hierarquia
- Suspender um produto vendido
- Retomar um produto vendido
- Desconectar um produto vendido

Modificar um produto vendido e uma hierarquia

Modifique um produto vendido e sua hierarquia completa no Espaço configurável do CSM para que você possa atualizar as configurações existentes. Por exemplo, você pode modificar as características de um produto vendido e os itens de linha (hierarquia) associados a ele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado, o processo de execução do pedido é iniciado. Depois que o pedido é atendido e marcado como **Concluído**, o fluxo de pedido para produto vendido é acionado. Este fluxo aplica as mudanças aos produtos vendidos. As mudanças são baseadas nas atualizações especificadas no pedido.

Antes de Iniciar

Plug-ins necessários: Product Configurator UI (app-prd-config-ui)

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.

Tradução automática

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

4. Na lista relacionada Produtos Vendidos, selecione o produto para o qual você deseja modificar as características e os itens de linha.

> **Nota:**
> Você pode executar uma ação **Modificar** na raiz ou nos produtos secundários vendidos somente se o produto vendido estiver no estado **Ativo**. O produto vendido deve ter uma oferta de produto sem uma especificação associada a ele. Se você selecionar dois produtos vendidos ao mesmo tempo, não poderá executar a ação **Modificar**.

5. Selecione **Modificar**.
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes do produto vendido.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Exploring Sales and Order Management .
7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido para modificar o produto vendido é criado. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação na página de produtos vendidos para abrir o pedido e ver os itens de linha do pedido. Como alternativa, você pode encontrar o pedido na lista Pedidos do cliente.

Suspender um produto vendido

Crie um pedido para suspender um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um produto vendido, você pode reduzir o número de produtos ou serviços cancelados e reservar um tempo para corrigir esse produto ou serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado como **Concluído**, o fluxo de pedido para produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite suspender um produto vendido.

> **Nota:**
> Você também pode suspender indefinidamente um produto vendido sem criar um pedido de retomada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos Vendidos, selecione o produto vendido que você deseja suspender.

> **Nota:**
> Você pode executar uma ação **Suspender** no produto raiz vendido somente se ele estiver no estado **Ativo**. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. A opção **Suspender** não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender produto vendido, no campo **Data e hora** de início, insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

> **Nota:**
> Se você preencher somente o campo **Data e hora** de início, um item de linha de pedido suspenso será criado. Um item de linha de pedido de retomada será criado no mesmo cabeçalho de pedido se o campo **Data e hora de término** também estiver preenchido.

Tradução automática

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

7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
   Por exemplo, uma perturbação devido a uma renovação pode ser um motivo para suspensão.
8. Selecione **Suspender**.

Resultado

Um pedido com a ação de suspensão é criado para os itens de linha do pedido de suspensão. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Quando você atualiza o item de linha da ação de suspensão para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado automaticamente para **Suspenso**. Quando você move o estado do item de linha da ação de retomada para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado para o estado **Ativo**. A ação **Retomar** será habilitada somente se você definir o estado do produto vendido como **Inativo**.

Retomar um produto vendido

Crie um pedido para retomar um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um produto vendido, você pode reiniciar um produto ou serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado como **Concluído**, o fluxo de pedido para produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite retomar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos Vendidos, selecione o produto vendido que você deseja retomar.

   Nota:
   Você pode executar uma ação **Retomar** no produto raiz vendido somente se ele estiver no estado **Ativo**. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. A opção **Retomar** não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Retomar**.

   A ação **Retomar** está habilitada somente em produtos vendidos que estão nos estados **Inativo** ou **Suspenso**.

6. Na janela Retomar produto vendido, no campo **Data e hora** de início, insira quando você deseja retomar o produto vendido.
7. Selecione **Retomar**.

Resultado

Um pedido para retomar o produto vendido é criado.

Desconectar um produto vendido

Desconecte um produto vendido no Espaço configurável do CSM para que você possa desconectar permanentemente um produto e seus serviços.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado no formulário de pedido e marcado como **Concluído**, um fluxo é acionado. Este fluxo permite que você desconecte um produto vendido e seus serviços após a execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja desconectar.

> **Nota:**
> Você pode executar a ação **Desconectar** somente em um produto raiz vendido cujo estado seja **Ativo** e tenha uma oferta de produto sem uma especificação associada a ele. A opção não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Desconectar**.
6. Na janela pop-up Desconectar produto vendido, insira quando você deseja que a desconexão comece no campo **Data e hora** de início e o motivo pelo qual você deseja desconectar o produto no campo **Motivo da desconexão**.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado

Uma ordem para uma desconexão é criada. Depois que o pedido é atendido, o produto vendido é movido para o estado **Inativo**.

Pontos de extensão para fluxos de trabalho

Substitua os scripts existentes ou chame scripts personalizados para os fluxos de trabalho usando pontos de extensão no Now Platform®.

Você pode acessar os pontos de extensão disponíveis para os fluxos de trabalho de gestão do ciclo de vida do cliente no Now Platform®. Comece inserindo **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressionando **Enter**. Em seguida, você pode selecionar o ponto de extensão do qual deseja exibir os detalhes do registro. Se você quiser substituir um script existente, poderá selecionar **Criar implementação**.

Você pode criar pontos de extensão para criar um fluxo de trabalho para uma extensão de produto vendido que ainda não esteja configurada. Você também pode substituir pontos de extensão para criar configurações. Para saber mais sobre as extensões e configurações existentes dos Fluxos de trabalho do Customer Life Cycle Management, consulte Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tem o número de ordem mais baixo é a executada.

A tabela a seguir lista os pontos de extensão dos fluxos de trabalho do Customer Life Cycle Management.

Tradução automática

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

Pontos de extensão para a aplicação Customer Life Cycle Management Worklows

Pontos de extensão	Descrição
CustomerWorflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	Substitui os fluxos e as configurações existentes. Esta extensão pode ser usada para qualquer um destes dois motivos: • Se você quiser executar fluxos personalizados que são extensões da tabela do produto vendido atual (sn_install_base_sold_product). Para saber mais sobre os fluxos existentes, consulte Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente. • Se você quiser executar configurações personalizadas de lead para dinheiro. Para saber mais sobre as configurações existentes de Lead to cash, consulte Configuração e mapeamento de entidade.
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows.GetSoldProductClassEP	Retorna o produto vendido e a classe de inventário do produto corretos. A extensão pode ser usada para criar fluxos personalizados nos fluxos **Adicionar** e **Modificar**.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows.CustomerWorkflowCompleteEP	Substitui os métodos existentes para executar qualquer ação de pós-processamento personalizada após a conclusão de um pedido para o fluxo de produto vendido.

Configurar Contratos e direitos do cliente.

Use a aplicação Contratos e direitos do cliente para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.

Ativação do Contratos e direitos do cliente

Como administrador, você pode ativar os plug-ins a seguir para permitir que os usuários criem e gerenciem contratos e direitos do cliente. Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Plug-ins do Contratos e direitos do cliente

plug-in	Descrição	Dependência
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente e APIs para integração.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Catálogo de produtos Management Core [com.sn.prd_pm]

Tradução automática

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

Plug-ins do Contratos e direitos do cliente

plug-in	Descrição	Dependência
Verificação de direitos [com.sn_ent_verify]	Fornece APIs para verificar o direito.	Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]
Fluxos de trabalho de contratos e direitos [com.sn_contract_ent_wf]	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	• Base de contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core] • Lead para valores primários [com.sn_l2c_core] • Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows]

Com a ativação de Contratos e direitos do cliente, os contratos existentes ficam disponíveis somente para exibição.

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com Contratos e direitos do cliente.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Visite osite daServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte oServiceNow Storehistórico de versões notas de versão .

Componentes instalados com Contratos e direitos do cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Contratos e direitos do cliente, incluindo tabelas e funções.

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação da aplicação Contratos e direitos do cliente.

Nome da tabela	Descrição
Características [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Armazena os valores de característica para direitos ou linhas de contrato de serviço.
Uso de direito [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Armazena os valores usados pelos clientes finais para características de direito.
Contratos de serviço [sn_pss_core_service_contract]	Armazena contratos de tempo de execução.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Descrição
Linha do contrato de serviço [sn_pss_core_service_contract_line]	Armazena as linhas de contrato de tempo de execução como um plano de serviço.

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando os recursos de administração de usuários Now Platform. Para obter mais informações, consulte:

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

As funções a seguir são adicionadas com a ativação dos plug-ins Contratos e direitos do cliente.

Função	Descrição	Contém função	Persona direciona
sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contrato de serviço	Executa a operação de leitura em: • Contratos de serviços • Linhas do contrato • Direitos • Características • Usos de direito	• sn_prd_pm.características_viewer Visualizador de característica • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visualizador do catálogo de produtos	• sn_customers Agente de ate • sn_customers Agente de ate • sn_customers Visualizador d
sn_pss_core.service_contract_manager Gerente de contrato de serviço	Executa operações de criação/leitura/atualização em: • Contratos de serviços • Linhas do contrato • Direitos • Características • Usos de direito	sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contrato de serviço	sn_customerservice CSM Gerente
sn_pss_core.pss_integrator Usuário de integração	Executa operações de criação/leitura usando endpoints REST em contratos de serviço e direitos.	sn_customerservice.manager CSM Gerente	sn_pss_core.pss_in Usuário da integ

Configuração de fluxos de trabalho de contratos e direitos

Configure o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) para gerar e modificar contratos usando a gestão de pedidos.

Tradução automática

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

Como administrador, você pode ativar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Os plug-ins a seguir são pré-requisitos para ativar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf):

Plug-ins necessários

Plug-in	Descrição
IU de configuração do produto (com.sn_prd_config_ui)	Interface gráfica que permite configurar produtos ou serviços complexos de acordo com necessidades e requisitos específicos.
Order Management (com.sn_ind_tmt_orm)	Captura, aprimora e supervisiona o ciclo de vida completo dos pedidos de produto e serviço. Com este plug-in, você pode lidar com eficiência com a orquestração de pedidos, o enriquecimento de dados e a composição para garantir uma execução precisa e oportuna.

Depois de instalar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf) , os seguintes plug-ins são instalados automaticamente:

Plug-ins dependentes

Plug-in	Descrição
Contratos e direitos do cliente (com.sn_pss_core)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente.
Verificação de direitos (com.sn_ent_verify)	Fornece APIs para verificar direitos e características.

Criação de contratos e direitos usando fluxos de trabalho

Depois que uma oferta de produto é selecionada pelo cliente e o produto é vendido ao cliente, esse fluxo de trabalho cria contratos e direitos com base nos serviços associados a esse produto vendido e nos serviços extras que o cliente comprou.

Existem três cenários de oferta de produto:

- Produtos com direitos
- Linhas de contrato com direitos
- Ofertas combinadas que combinam mais de uma oferta de produto

Tipos de oferta e fluxos de trabalho

Tipos de oferta	Descrição
Ofertas de direitos	O fluxo de trabalho cria registros de direito para essas ofertas. Esses direitos podem ser associados a produtos vendidos existentes, itens-base de instalação ou ao cliente.
Ofertas que incluem	Direitos implícitos não são mostrados nas linhas do pedido. As ofertas de direitos podem ser marcadas como implícitas quando não precisam ser configuradas durante a captura do pedido e

Tradução automática

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

Tipos de oferta e fluxos de trabalho

Tipos de oferta	Descrição
direitos implícitos	estão disponíveis como parte de um pacote. Esses direitos são criados automaticamente como parte deste fluxo de trabalho.
Ofertas de serviços (linhas de contrato)	O fluxo de trabalho permite a criação automática de um contrato, de linhas de contrato e dos direitos incluídos nessas linhas de contrato.

Configurando a aplicação Contratos e direitos do cliente

Configure os recursos e os componentes de Contratos e direitos do cliente para fornecer serviços comprometidos aos seus clientes.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar a aplicação Contratos e direitos do cliente para permitir que os usuários criem direitos e contratos de serviço para usuários.

Tarefa	Descrição
Criar uma característica	Crie uma característica para adicionar a um direito. Uma característica se refere aos atributos ou propriedades específicos que definem o direito.
Create a user	Adicione um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados. Depois de adicionar o usuário, você o torna aprovador para revisar os contratos de serviço.
Assign a role to a user	Atribua funções aos usuários. Use este recurso para conceder a função sn_customerservice_manager (CSM gerente) a um usuário recém-adicionado e autorizá-lo a fazer um julgamento informado para revisar um contrato de serviço.
Criar contas de cliente	Crie uma conta e associe-a a um contrato de serviço.
Criar um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor em Customer Service Management. Um consumidor pode ser associado a um contrato de serviço na aplicação Contratos e direitos do cliente.
Criar um produto vendido	Crie um registro para um produto que é vendido para uma conta ou um consumidor. Um produto vendido pode ser associado a vários contratos.
Criar um item-base de instalação	Crie um registro para um item-base de instalação que seja vendido para uma conta ou um consumidor. Um item-base de instalação pode ser associado a vários contratos.

Criar uma característica

Crie uma característica que possa ser associada a um direito ou linha de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma característica é usada para definir a cobertura de serviço fornecida aos clientes. Essas características podem incluir o escopo do serviço, a duração e quaisquer limitações ou exclusões que possam ser aplicadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Características** > **Características**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Nome	O nome da característica do direito.
Tipo de entrada	O tipo de entrada para o valor de cobertura relacionado a esta característica. Por exemplo, Opção e Caixa de seleção.
Descrição	A visão geral resumida da característica de direito.

4. Selecione **Enviar**.

Fluxos de trabalho do Sales and Order Management

Crie os fluxos de trabalho de gestão de vendas e pedidos para um produto e serviço por meio de configurações e mapeamentos de entidade. Ao criar este fluxo de trabalho, sua organização pode analisar oportunidades de negócios lucrativas, leads de clientes e os requisitos de cobrança, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Visão geral

Um produto passa por várias fases e fluxos de trabalho, desde o momento em que é identificado até o momento em que é comprado pelo cliente. O fluxo de trabalho inclui a criação de uma cotação para um produto ou serviço, a criação de pedidos, os produtos vendidos, os itens-base de instalação e os contratos e direitos.

Se você for um administrador, crie os fluxos de trabalho da sua organização e configure os metadados de suas várias entidades lead-to-cash ativando a aplicação Lead to cash core (com.snc.l2c_core). Com o plug-in Lead to cash core (com.snc.l2c_core), você pode compor e criar os fluxos de trabalho que sua organização mantém para o ciclo de vida de um produto vendido. Por exemplo, no formulário Lead para mapeamento de entidades de dinheiro no Now Platform®, você seleciona a entidade do produto vendido como uma entidade de origem e o pedido como uma entidade de destino. Em seguida, você mapeia essas entidades e configurações para criar uma origem para o fluxo de destino que é um produto vendido para o fluxo de pedido. Este mapeamento fornece aos usuários uma experiência de fluxo de trabalho unificada nas diferentes entidades.

Nota:
Uma entidade é definida como uma coleção de tabelas que têm informações sobre um pedido. As informações podem vir de várias tabelas.

Tradução automática

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

Configurações de entidade

Você pode configurar a definição de uma entidade lead-to-cash, definindo um nome e ID de configuração no formulário Lead-to-Cash Entity. A definição cria um fluxo de ida e volta das informações entre as várias entidades.

Para saber como criar configurações de entidade, consulte Criar uma configuração de entidade. Para saber como criar mapeamentos de entidade, consulte Criar um mapeamento de entidade.

Configuração e mapeamento de entidade

Use as tabelas e os formulários de Configuração de entidade para configurar e mapear uma entidade que define uma estrutura e transfere os dados da entidade de origem para a entidade de destino.

Visão geral

Crie as configurações e os mapeamentos para as entidades usando as tabelas de Configuração de entidade.

Tabelas de configuração de entidade

As tabelas de configuração de entidade fornecem as informações dos campos no formulário de configuração de entidade.

Tabelas de configuração de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity	Define e gerencia as entidades lead-to-cash.
Lead para definição de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_definition	Define e gerencia as definições associadas às entidades lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute	Define e gerencia os atributos associados às entidades lead-to-cash. Os atributos lead-to-cash são baseados nas definições definidas para as entidades.

Cada campo no formulário de configuração de entidade reúne as informações de uma tabela de configuração de entidade. A tabela a seguir tem as informações sobre os campos, suas descrições e as tabelas de entidade das quais os dados são preenchidos.

Nota:
A definição de entidade de lead para dinheiro e os atributos de lead para entidade de dinheiro são listas relacionadas no formulário de configuração da entidade.

Formulário Configuração de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	Nome	Nome da entidade de lead-to-cash.

Tradução automática

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

Formulário Configuração de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	ID de configuração	ID de configuração exclusivo da entidade.
Lead para entidade de dinheiro	Ativo	Status da entidade, ativo ou inativo para a configuração.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Entidade	Referência à definição da entidade de lead-to-cash.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Tipo	Tipo de definição da entidade.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Tabela	Tabela que está associada a uma entidade de lead para dinheiro.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Rótulo	Rótulo da definição da entidade.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Definição de pai	Primário da definição da entidade atual.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Campo de relacionamento	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade primária.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Campo primário	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade atual.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Herdar definição primária	Definição primária que também é usada pela definição da entidade atual. **Nota:** Para fazer com que o registro de definição da entidade atual siga a mesma definição associada ao registro primário, selecione **Herdar definição primária**.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Ordem	Ordem numérica para processar e visualizar a hierarquia de configurações.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Campo	Nome do campo.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Entidade	Referência ao atributo da entidade lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Tabela	Tabela que está associada ao atributo lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Chave	Chave exclusiva para o atributo da entidade.

Tradução automática

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

Formulário Configuração de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Avançado	Opção para configurações avançadas. **Nota:** Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado**.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Script	Script para os atributos avançados.

Mapeamentos de entidades

Com os mapeamentos de entidade, você pode mapear as tabelas de origem e de destino para transferir os dados entre as entidades que dependem das configurações de entidade disponíveis. As tabelas de mapeamento de entidade fornecem as informações para os campos nos formulários de mapeamento de entidade.

Tabela Mapeamento de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_mapping	Define e mapeia os mapeamentos de entidade lead-to-cash.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Define e gerencia os mapeamentos das diferentes tabelas associadas às entidades de lead em dinheiro.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Define e gerencia os atributos e seus mapeamentos com a entidade lead-to-cash correspondente.

O formulário de mapeamento de entidade permite mapear as entidades com suas tabelas e atributos correspondentes.

Nota:
O lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro e o lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro são listas relacionadas no formulário de mapeamento de entidade.

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Nome do mapeamento	Nome do mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	ID da configuração de mapeamento	ID exclusivo do mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Entidade de origem	Entidade de origem no processo de mapeamento.

Tradução automática

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

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Entidade de destino	Entidade de destino no processo de mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Ativo	Estado da entidade de destino, ativa ou não para mapeamento.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Tabela da entidade de origem	Tabela que está associada à entidade de origem.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Tabela da entidade de destino	Tabela associada à entidade de destino.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Usar condição	Condições necessárias para mapeamento. **Nota:** Para definir condições de mapeamento específicas, selecione **Usar condição**.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Condição	Condições para mapear tabelas da entidade de origem para a entidade de destino.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Ativo	Estado da entidade de origem, ativa ou não para mapeamento.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Ordem	Prioridade numérica para mapeamento.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Mapeamento de tabela da entidade	Referência ao mapeamento da tabela da entidade Lead-to-Cash.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Atributo de origem	Atributo associado à entidade de origem.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Atributo de destino	Atributo associado à entidade de destino.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Avançado	Opção para mapeamento avançado. **Nota:** Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado**.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Script	Script para personalizar os mapeamentos.

Criar uma configuração de entidade

Crie uma configuração de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar as configurações existentes e executar ações como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Lead para dinheiro** > **Configurações da entidade**.
2. No formulário Lead para entidades de dinheiro, crie uma entidade selecionando **Novo**.
3. No formulário, no campo **Nome**, insira o nome da entidade e no campo **ID de configuração**, insira o ID da entidade.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

4. Selecione **Enviar**.
   Você criou uma configuração de entidade. Agora você deve criar definições e atributos de entidade lead-to-cash.
5. No formulário Lead para entidade de dinheiro, na lista relacionada Definições de lead para entidade de dinheiro, crie uma definição de entidade selecionando **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Lead para entidade de dinheiro, na lista relacionada Lead para atributos de entidade de dinheiro, crie um atributo de entidade selecionando **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

10. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você criou uma configuração de entidade e definiu sua definição e atributos. Agora você deve criar um mapeamento de entidade personalizado. Para saber como criar um mapeamento, consulte Criar um mapeamento de entidade.

Criar um mapeamento de entidade

Crie um mapeamento de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar as configurações existentes e executar um conjunto de ações declarativas, como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Lead para dinheiro** > **Mapeamentos de Entidade**.
2. No formulário Lead para mapeamentos de entidade de dinheiro, crie um mapeamento selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

Tradução automática

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

4. Selecione **Enviar**.
   Você criou um mapeamento de entidade. Agora você deve criar um mapeamento de tabela de entidade e um mapeamento de atributo de entidade.
5. No formulário de mapeamento de entidade de lead para dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de entidade de lead para dinheiro, crie um mapeamento de tabela de entidade selecionando **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.
7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário de mapeamento de entidade de lead para dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de entidade de lead para dinheiro, crie um mapeamento de atributo selecionando **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.
10. Selecione **Enviar**.

Modelos de dados

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

Como configurar modelos de serviço e de dados

Tarefa	Descrição
Configurar Base do modelo de serviços.	Crie modelos de dados básicos, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências.
Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C	Configure o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C) para permitir que os clientes comerciais ofereçam suporte aos consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Configurar Base do modelo de serviços.

Configure o recurso Base do modelo de serviços para habilitar uma estrutura de modelo de dados básico. Você pode usar essa estrutura para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Base do modelo de serviços fornece a estrutura principal e a orientação para criar e modelar as entidades envolvidas na cadeia de valor do atendimento ao cliente. Esta estrutura apresenta novas entidades, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências. Ele também apresenta funções e relacionamentos que fornecem flexibilidade e controle na concessão de acesso a casos e informações de clientes.

Tradução automática

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

Com os plug-ins Base do modelo de serviços, você pode oferecer suporte a:

- Locais de negócios internos e membros da equipe
- Locais de negócios externos e membros da equipe
- Residências e membros da residência

Para obter mais informações sobre este recurso, consulte Visão geral Base do modelo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Base do modelo de serviços, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar plug-ins	Ative os plug-ins: ○ Local de negócios (com.snc.business_location) ○ Customer Service Household (com.snc.household)
Ativar regras de consulta	Ative as regras de consulta definindo o valor da propriedade do sistema [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro**.
Configurar formulários e listas	Configure formulários para adicionar os campos e as listas relacionadas que oferecem suporte ao local de negócios e aos modelos de residência.
Atribuir responsabilidades	Atribua responsabilidades ao membro da organização de serviço (SO) usando o modelo de dados de responsabilidade.
Atribuir funções	As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados. Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam funções que você pode atribuir a usuários internos e externos em sua organização.
Criar relacionamentos	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. Os plug-ins Base do modelo de serviços fornecem relacionamentos e definições de

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos entre usuários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Visão geral Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços fornecem uma estrutura que os clientes podem usar para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócios.

A estrutura Base do modelo de serviços expande o modelo de dados Customer Service Management, incluindo o modelo base de instalação. Ele fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte a organizações de negócios com locais internos e externos, residências, clientes e consumidores e os relacionamentos existentes entre essas entidades.

Use a estrutura Base do modelo de serviços para modelar a estrutura da organização de serviço que está envolvida no suporte aos clientes finais. Com esta estrutura, você pode:

- Crie uma estrutura da organização de serviço que inclua locais de negócios internos e externos.
- Atribua agentes de atendimento ao cliente a locais de negócios e forneça acesso aos casos e às informações do cliente em sua hierarquia de local de negócios.
- Estabeleça relacionamentos entre agentes e clientes específicos que permitem que os agentes gerenciem casos e informações para esses clientes.
- Estabeleça relacionamentos entre consumidores, incluindo consumidores que são membros da mesma residência.

Entidades incluídas com Base do modelo de serviços

O recurso Base do modelo de serviços inclui as seguintes entidades.

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
Organizações de serviço	As entidades internas e externas que estão envolvidas na prestação de um serviço aos clientes. Uma organização de serviço fornece a estrutura básica que oferece suporte à cadeia de valor do atendimento ao cliente. Isso inclui organizações de serviço internas e externas. Você pode estender a organização de serviço	• Organizações de serviço financeiro com várias filiais • Fabricantes de automóveis com várias concessionárias • Agências governamentais com vários escritórios

Tradução automática

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

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
	para criar novas entidades conforme necessário.	
Locais internos de negócios	As entidades internas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Lojas • Filiais • Centros
Locais externos do negócio	As entidades externas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Franquias • Concessionárias
Clientes (B2B)	Os clientes externos no modelo de empresa para empresa que usam bens e serviços.	• Contas • Contatos
Clientes (B2C)	Os clientes externos no modelo de empresa para consumidor que usam bens e serviços.	• Consumidores • Residências
Funcionários e membros da equipe	As pessoas que trabalham em organizações de serviço interno e externo e ajudam os clientes.	• Funcionários internos • Agentes externos • Equipe externa
Funções	Funções de trabalho que são realizadas por vários usuários na organização de serviço.	• Gerentes do local • Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Gerentes de relacionamento do local • Colaboradores do gerente do local
Definições de responsabilidade	Definições das responsabilidades que um agente pode executar para um cliente ou que um consumidor pode executar para outro consumidor. Use essas responsabilidades para criar relacionamentos entre agentes e clientes ou entre consumidores.	• Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Colaboradores do local • Colaboradores do gerente do local

Tradução automática

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

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
		• Executante do gerente do local • Gerente de relacionamento do local
Relacionamentos	Os relacionamentos criados entre agentes e clientes ou entre dois consumidores são baseados em responsabilidades específicas. Use esses relacionamentos para fornecer acesso adicional aos dados.	• Relacionamentos entre um funcionário ou membro da equipe e um cliente • Relacionamentos entre dois consumidores

Plug-ins para Base do modelo de serviços

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar os plug-ins a seguir para habilitar os recursos Base do modelo de serviços.

Local de negócio

Ative o plug-in Local de negócio (com.snc.business_location) para capacitar negócios que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais e franquias. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).

Residência do Atendimento ao cliente

Ative o plug-in Customer Service Household (com.snc.household) para gerenciar o atendimento ao cliente para residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre os membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension).

Tópicos relacionados

Configurar Base do modelo de serviços.

Base do modelo de serviços responsabilidades

Uma responsabilidade, ou definição de responsabilidade, descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente. Use definições de responsabilidade para criar relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores.

Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Base do modelo de serviços inclui definições de responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos:

- Entre agentes e contas, residências ou consumidores.
- Entre dois consumidores.

As responsabilidades a seguir são fornecidas com os plug-ins Base do modelo de serviços.

Tradução automática

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

Nota:
As responsabilidades são armazenadas na tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def].

Responsabilidades incluídas com o plug-in Service Model Foundation

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de contas para criar um relacionamento entre um agente e uma conta. Com esse relacionamento, o agente pode: • Crie e gerencie casos para suas contas. • Exibir informações da conta, incluindo as entidades relacionadas a uma conta. • Crie e gerencie contatos e endereços adicionais para suas contas.
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos para criar um relacionamento entre: • Um agente e um consumidor. • Um agente e uma residência. Com esse relacionamento, o agente pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Crie e gerencie casos para o consumidor. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência: ◦ Crie e gerencie casos para a residência. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Crie e gerencie membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade do Representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores na mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Crie e gerencie casos para outro consumidor. • Exibir as informações de outro consumidor. • Exibir as informações da base de instalação de outro consumidor e criar casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Tradução automática

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

Personalizando definições de responsabilidade

Você pode usar as definições de responsabilidade fornecidas com os plug-ins Base do modelo de serviços. Você também pode modificar essas definições ou criar suas próprias definições para atender aos seus requisitos de negócios.

Nota:
Se você modificar as definições existentes ou criar novas definições, talvez também precise atualizar as ACLs para refletir as mudanças.

Se você tiver uma definição de responsabilidade do gerente de contas, talvez precise avaliar a funcionalidade da definição de responsabilidade do gerente de contas fornecida com os plug-ins Base do modelo de serviços.

Nota:
Criar e usar definições de responsabilidade é um recurso disponível em versões anteriores à Paris. Os clientes podem criar definições de responsabilidade usando a tabela Definição de responsabilidade (sn_customerservice_responsibility_def) e usar essas definições para criar equipes de conta usando a tabela Membro da equipe de contas (sn_customerservice_team_member). Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta.

Criando uma definição de responsabilidade

Usuários com a função de administrador do sistema podem criar definições de responsabilidade.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de Definição de responsabilidade.

No campo **Tipo**, selecione **Usuário** se esta responsabilidade for usada nos seguintes relacionamentos:

- Membro da Equipe de Contas
- Membro da Equipe do cliente
- Membro da Equipe da Residência

Se esta responsabilidade for usada nos seguintes relacionamentos de consumidor, defina o campo **Tipo** como **Nenhum**.

- Consumidor para consumidor
- Membro da Residência

Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de responsabilidade.

Como criar uma definição de responsabilidade exclusiva

Uma definição de responsabilidade pode ser exclusiva, o que significa que a responsabilidade só pode ser atribuída a um usuário. Para tornar uma definição de responsabilidade exclusiva:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione uma definição de responsabilidade.
3. Habilite a caixa de seleção **Exclusivo** no formulário de Definição de responsabilidade.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Ao criar ou atualizar registros nas tabelas a seguir, o sistema verifica e impõe responsabilidades exclusivas.

- Membro da equipe da residência [sn_customer_rel_household_to_user]
- Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Membro da equipe da conta [sn_customerservice_team_member]

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o tipo de tabela, uma responsabilidade associada e o comportamento exclusivo aplicado.

Definição de responsabilidade exclusiva

Tabela	Exemplo de responsabilidade	Comportamento exclusivo
Membro da Equipe de Contas	Gerente de Conta	Uma conta pode ter apenas um gerente de conta, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de conta pode gerenciar várias contas.
Membro da Equipe do cliente	Gerente de Relacionamento	Um consumidor pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de relacionamento pode gerenciar vários consumidores.
Membro da Equipe da Residência	Gerente de Relacionamento	Uma residência pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de relacionamento pode gerenciar várias residências

Nota:
O comportamento exclusivo de uma definição de responsabilidade não é imposto quando a responsabilidade é usada para relacionamentos entre consumidores ou membros da residência.

Tópicos relacionados

Criar uma definição de responsabilidade

Base do modelo de serviços relacionamentos

Crie relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores que fornecem acesso adicional aos dados do cliente.

Com o recurso Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades ou definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Os relacionamentos a seguir são fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços.

Tradução automática

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

Relacionamentos e responsabilidades para o plug-in Service Model Foundation

Relacionamento	Responsabilidade usada no relacionamento	Descrição
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Gerente de Conta	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Consumidor para consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Relacionamentos entre usuários internos e clientes

Usuários internos podem ter relacionamentos com contas, consumidores e residências. Esses relacionamentos fornecem aos usuários internos acesso adicional a casos e informações de clientes. Um usuário interno com um relacionamento com um cliente pode criar e gerenciar casos em nome desse cliente.

Relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use as seguintes responsabilidades para criar relacionamentos entre usuários internos e clientes:

- Gerente de contas: use esta responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma conta.
- Gerente de relacionamento: use essa responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma residência ou um consumidor.

Tradução automática

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

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos da equipe de contas no formulário de local de negócios
- Relacionamentos da equipe do consumidor no formulário de local de negócios
- Relacionamentos entre a residência e a equipe no formulário Local de negócios
- Equipe de contas no formulário do consumidor
- Equipe do consumidor no formulário do consumidor
- Equipe da Residência no formulário Residência

Relacionamentos entre consumidores

Os consumidores podem ter relacionamentos com outros consumidores. Esses relacionamentos permitem que os consumidores exibam e gerenciem casos e informações em nome de outros consumidores.

Relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use a responsabilidade do representante autorizado para criar relacionamentos entre consumidores. Com esta responsabilidade, você pode:

- Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos do membro no formulário Residência
- Relacionamentos do consumidor no formulário do consumidor

Excluindo relacionamentos

Quando uma definição de relacionamento é excluída, todos os relacionamentos que usam a definição também são excluídos.

Quando um consumidor é excluído, todos os relacionamentos aos quais ele pertenceu também são excluídos.

Quando uma residência é excluída, todos os relacionamentos criados para a residência também são excluídos.

Quando um consumidor deixa de ser um membro atual de uma residência, todos os relacionamentos criados para o consumidor na residência também são excluídos. .

Base do modelo de serviços Tabelas

Tabelas que são incluídas ou modificadas pelos plug-ins que habilitam o recurso Base do modelo de serviços.

O recurso Base do modelo de serviços adiciona novas tabelas ou modifica as tabelas existentes quando você ativa os seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Organização de serviço (com.snc.service_organization)
- Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Tradução automática

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

Plug-in de local de negócios

O plug-in de local de negócios adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela diferentes para o plug-in Local de negócios

Tabela	Descrição
Local de negócio [sn_csm_business_location]	Estende a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization]. Um local de negócios é um tipo de organização de serviço. Esta tabela armazena registros de local de negócios.
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros de local de negócios internos. **Nota:** Um local de negócios interno é um local de negócios com o campo **Interno** definido como **verdadeiro**.
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros de local de negócios externo. **Nota:** Um local de negócios externo é um local de negócios com o campo **Interno** definido como **falso**.

Plug-in da residência do Atendimento ao cliente

O plug-in Customer Service Household adiciona ou modifica as tabelas a seguir.

Nomes de tabela para o plug-in Customer Service Household

Tabela	Descrição
Residência [csm_household]	Armazena registros domésticos do consumidor. Para o recurso Base do modelo de serviços, esta tabela é atualizada para oferecer suporte ao chefe da residência.
Membro da Residência	Armazena registros dos consumidores que foram adicionados às residências.

Tradução automática

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

Nomes de tabela para o plug-in Customer Service Household

Tabela	Descrição
[csm_household_member]	
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Armazena registros de cada um dos relacionamentos de membro da equipe da residência que foram criados entre um usuário interno e uma residência.
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Estende a tabela Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Esta tabela armazena registros de cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que pertencem à mesma residência.

Plug-in da organização de serviço

O plug-in Organização de serviço adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela adicionados pelo plug-in Organização de serviço

Tabela	Descrição
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]	Estende a tabela Empresa [core_company]. Armazena registros para organizações de serviço, incluindo locais de negócios e locais de negócios internos.
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço internas.
Equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff]	Estende a tabela Usuário [sys_user]. Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço externas.
Responsabilidade do membro da organização do serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configure as responsabilidades da equipe que trabalha em organizações de serviço ou em suas entidades estendidas.

Plug-in de Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente

O plug-in Customer Service Base Extension Entities adiciona as tabelas a seguir.

Tradução automática

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

Nomes de tabela adicionados pelo plug-in Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos de membro da equipe do consumidor que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.

Plug-in Customer Service Install Base Management

O plug-in Customer Service Install Base Management adiciona a tabela Consumer Sold Product [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]. Esta tabela armazena registros de cada produto vendido (produtos e componentes) que foram vendidos a um consumidor.

Tabelas usadas por Base do modelo de serviços

Tabelas de plug-ins existentes que são usadas pelo recurso Base do modelo de serviços para oferecer suporte aos clientes.

Tabelas e plug-ins existentes usados pelo recurso Base do modelo de serviços

Plug-in	Tabela	Novas colunas
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility]	
	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	
	Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Caso [sn_customersrevice_case]	Doméstico Organização de serviço Perfil do consumidor
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Produto Vendido [sn_install_base_sold_product]	Residência Perfil do consumidor
	Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Perfil do consumidor

Tradução automática

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

Tabelas e plug-ins existentes usados pelo recurso Base do modelo de serviços

Plug-in	Tabela	Novas colunas
Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)	Ordem [csm_order]	Residência Organização de serviço

Funções Base do modelo de serviços

Funções incluídas com os plug-ins que habilitam o recurso Base do modelo de serviços.

A tabela a seguir descreve as funções que o administrador do sistema pode atribuir aos usuários internos.

Funções Base do modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Crie e preencha casos para as contas e contatos no local de negócios do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Crie e preencha casos para os consumidores e residências no local de negócios do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e atualize casos para contas, contatos, consumidores e residências que trabalham com os locais de negócios em sua hierarquia de locais.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Esta função restringe o acesso de um agente somente aos casos de contas, contatos, consumidores e residências com os quais ele tem um relacionamento. Isso inclui os seguintes relacionamentos fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços :	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • e-mail_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade

Tradução automática

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

Funções Base do modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
	• Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	
Agente da Gestão de serviços [sn_esm_location_agent]	Uma função de agente de gestão de serviços para um local de negócios	• sn_lookup_verify_user • atribuição_workbench • conhecimento • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • e-mail_composer • template_editor_global

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

As funções de usuário que podem acessar as tabelas Base do modelo de serviços.

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor		

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Local de negócio [sn_csm_business_location]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local		
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local • Colaborador do gerente do local • Colaborador da organização de serviço		
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor		

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		• Colaborador do gerente do local • Gerente de relacionamento do local • Colaborador da organização de serviço		
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	• Gerente de CSM • gerente do local (somente para a hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local (somente para a hierarquia) • Agente do local (somente para os locais) • Agente do consumidor do local (somente seus locais)	• Gerente de CSM • Gerente do local (somente para a hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (somente para a hierarquia)
Residência [csm_household]		• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local • Agente de relacionamento (para residências com quem	Gerente de CSM	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		eles têm relacionamentos) • Consumidor (para suas residências)		
Membro da Residência [csm_household_member]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local • Agente de relacionamento (para residências com quem eles têm relacionamentos) • Consumidor (para residências em que ele é o chefe da família ou para os consumidores que ele representa)	• Gerente de CSM • Agente de relacionamento (para residências com quem eles têm relacionamentos)	
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • agente do cliente • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para contas com as quais eles têm relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para consumidores	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		com quem eles têm relacionamentos)		
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para residências com quem eles têm relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)

Base do modelo de serviços módulos

Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam vários módulos ao navegador de aplicações.

Módulos de local de negócio

Organizações de serviço > Locais de negócios internos/externos: este módulo lista os locais de negócios internos e externos que foram criados.

Nota:
Este módulo está disponível no Agent Workspace e na interface da plataforma.

Usuários com as funções a seguir têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Módulo de equipes externas da organização de serviço

Organizações de serviço > Equipes externas da organização de serviço: este módulo lista os membros da equipe externa criados e adicionados ao local de negócios externo.

Tradução automática

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

Nota:
Este módulo está disponível no Agent Workspace e na interface da plataforma.

Usuários com as funções a seguir têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Módulos domésticos

- Cliente > Residências: lista as residências às quais um usuário tem acesso.
- Cliente > Membros da residência: lista os consumidores que foram adicionados às residências.

Nota:
Esses módulos estão disponíveis no Agent Workspace e na interface da plataforma.

Usuários com as funções a seguir têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Módulos de Relacionamento com o cliente

- Relacionamentos com o cliente > Membros da equipe do consumidor: lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.
- Relacionamentos com o cliente > Membros da equipe da residência: lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e uma residência.
- Relacionamentos com o cliente > Relacionamentos com o consumidor: lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Relacionamentos com o cliente > Relacionamentos com a residência: lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que são membros da mesma residência.

Nota:
Esses módulos estão disponíveis somente na interface da plataforma. Você pode exibir relacionamentos no Agent Workspace em listas relacionadas. Os gerentes de atendimento ao cliente e os gerentes de local também podem modificar os relacionamentos de conta, consumidor e membro da equipe da residência no Agent Workspace.

Usuários com as funções a seguir têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent

Tradução automática

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

- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Base do modelo de serviços casos

Os agentes do local e os agentes do consumidor do local em um local de negócios podem criar casos para contas, contatos, consumidores e residências.

Os membros da equipe com a função de agente de local ou agente do consumidor de local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores.
- Atualize os casos criados em seu local.
- Crie consumidores.

Local do caso

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente ou gerente do local, o campo **Organização do serviço** no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para o do novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o campo **Organização de serviço** poderá ser deixado em branco. Ao preencher este campo, selecione com cuidado, pois a organização de serviço controla o acesso de um agente local aos casos.

Nota:
Um caso pode pertencer a apenas um local de negócios.

A **organização de serviço** pode ser definida manualmente para um novo caso ou alterada para um caso existente. Alterar a **organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Acesso ao caso

O acesso ao caso é controlado pelo local de negócios no campo **Organização de serviço** no formulário Caso. Os seguintes usuários podem acessar casos:

- Membros da equipe no local de negócios com a função de agente do local ou agente do consumidor do local.
- Gerentes no local de negócios com a função de gerente de local.

Os casos de um local de negócios são adicionados à lista relacionada Casos no formulário Local de negócios interno.

- Quando um caso é criado, a organização de serviço do caso é a organização de serviço do usuário que cria o caso.
- Quando um caso é atribuído a um agente, a organização de serviço do caso é atualizada para a organização de serviço do agente atribuído.

Acesso ao caso para consumidores

Tipo de consumidor	Acesso ao caso
Consumidor	Pode gerenciar os próprios casos.

Tradução automática

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

Acesso ao caso para consumidores

Tipo de consumidor	Acesso ao caso
Chefe da residência	Pode gerenciar casos de todos os membros da residência.
Representante autorizado, independentemente da residência	Pode gerenciar casos do consumidor que representam.
Representante autorizado, dentro da residência	Pode gerenciar casos do consumidor que representa, desde que ambos sejam membros atuais da residência.

Acesso ao caso para usuários

Usuário	Função necessária	Acesso ao caso
Gerente do local	Gerente do local	Pode gerenciar os casos em sua hierarquia de local.
Membro da equipe do local	Agente do local Agente do consumidor do local	Pode gerenciar os casos em seus locais.
Gerente de contas	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos de suas contas.
Gerente de relacionamento com o consumidor	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para seus consumidores.
Gerente de relacionamento com a família	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para suas residências.

Base do modelo de serviços locais de negócio

Use a entidade de local de negócios para criar uma estrutura organizacional que inclua locais de negócios internos e externos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias.

Um local de negócios é uma extensão de uma organização de serviço. A entidade de local de negócios permite que você modele a estrutura organizacional interna e externa envolvida no suporte aos clientes. Ele também permite que você forneça aos agentes o nível certo de visibilidade dos dados do cliente.

Com a entidade de local de negócios, você pode:

- Crie locais de negócios internos e externos usando uma hierarquia, com locais primários e secundários.
- Associe usuários em um local de negócios, o que os torna membros da equipe desse local.
- Forneça aos membros da equipe em um local de negócios acesso aos casos de clientes e às informações desse local.
- Crie equipes de membros da equipe para oferecer suporte a contas, consumidores e residências.
- Forneça aos membros dessas equipes um acesso que lhes permita gerenciar casos de suas contas, consumidores e residências.

Tradução automática

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

Criação de um local de negócios

Mantenha uma estrutura organizacional criando locais de negócios internos e externos. Para criar um local de negócios, consulte Criar um local de negócios.

Acessando locais de negócios

Os gerentes têm acesso ao seu local de negócios e aos locais de negócios designados como locais secundários na hierarquia.

- Quando um usuário é adicionado ao campo **Gerente**, a função sn_customerservice.svc_location_manager é adicionada automaticamente a esse usuário.
- Você pode adicionar um usuário como gerente de vários locais de negócios.

Os membros da equipe com a função de agente de local ou de agente do consumidor de local podem executar as seguintes ações:

- Crie casos para clientes em seus locais de negócios.
- Acesse casos em que o local no campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda aos locais de negócios.

Associar clientes a uma organização de serviço

Associe seus clientes a uma organização de serviço (SO) usando a aplicação Customer Service Management (CSM). Ao estabelecer um relacionamento entre seus clientes e a SO, os membros da SO podem criar ou resolver casos para os clientes em um local de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar clientes (contas, consumidores e residências) usando a tabela de critérios da organização de serviço [service_organization_criteria]. Essa associação ajuda sua organização a obter acesso a todos os clientes associados a um local de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais internos ou externos do negócio**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos ou externos necessário.
3. Na lista relacionada Critérios do cliente da organização de serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios do cliente da organização de serviço

Campo	Descrição
Critérios da organização de serviço	Critérios que definem os clientes de uma organização de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Organização de serviço	Organização de serviço que atende aos clientes que atendem aos critérios.
Ativo	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios do cliente da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro**. **Nota:** Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma organização de serviço.

5. Selecione **Enviar**.
   Um critério de organização de serviço é definido para um local de negócios.

Criar e gerenciar casos para um local de negócios

Como um membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os membros da equipe com a função de agente de local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores em seus locais.
- Crie consumidores.
- Atualize os casos criados em seu local.

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente ou gerente do local, o campo **Organização do serviço** no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para mostrar o novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o campo **Organização do serviço** poderá ficar em branco. Ao preencher este campo, faça sua seleção com cuidado porque a organização de serviço controla o acesso de um agente local aos casos.

A **organização de serviço** pode ser definida manualmente para um novo caso ou alterada para um caso existente. Alterar a **organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Os agentes e gerentes do local podem criar casos para locais de negócios sem adicionar uma conta, contato ou consumidor. O agente ou gerente do local que cria o caso é adicionado ao campo **Aberto por**.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar novo**.
2. **Opcional:** Selecione o tipo de caso que você deseja criar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de caso.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços casos

Atribuir responsabilidades

Atribuir funções

Criar um caso de atendimento ao cliente

Criar relacionamento da equipe de contas

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios a um relacionamento de conta.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento de membro de equipe de conta, use a responsabilidade do Gerente de contas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe de contas, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra as contas que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe nesse local.
4. No campo **Conta**, selecione a conta atribuída ao membro da equipe.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione **Gerente de contas**.
6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe que cumprirá a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe de contas.

Tradução automática

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

Criar relacionamento entre equipe e consumidor

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e um consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento de consumidor.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento de consumidor, use a responsabilidade do gerenciador de relacionamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre a equipe e o consumidor, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os consumidores que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.
4. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade do **Gerenciador de relacionamentos**.
6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe que cumprirá a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe do consumidor.

Criar relação entre funcionário e família

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários que foram adicionados como membros da equipe de um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento familiar.

Tradução automática

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

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento familiar, use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre família e equipe, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra as residências que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.
4. No campo **Residência**, selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade do **Gerenciador de relacionamentos**.
6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe que cumprirá a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos entre família e equipe.

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Membros da equipe com a função de agente de local podem gerenciar produtos vendidos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Membros da equipe com a função sn_customerservice_manager podem criar produtos vendidos escolhendo o modelo de produto correto, enquanto os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent só podem exibir a lista de produtos vendidos instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas de Produtos Vendidos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do Produto Vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto vendido.
Produto	Modelo do produto vendido ao cliente.
Produto Primário Vendido	Referência a outro produto vendido se o produto vendido contiver componentes secundários.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Organização de serviço	Entidade interna ou externa que está envolvida na prestação de serviço ao cliente. **Nota:** Os produtos vendidos estão estreitamente vinculados à organização de serviço. Por exemplo, se você selecionar uma organização de serviço, todos os produtos primários vendidos virão da mesma organização de serviço.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de produto vendido é criado para o local de negócios selecionado.

Tópicos relacionados

Criar um produto vendido

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Como um membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie itens-base de instalação para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Membros da equipe com a função sn_customerservice_manager criam itens-base de instalação escolhendo o item de configuração correto, enquanto os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent podem exibir a lista de itens-base de instalação instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas ao Item-base de instalação, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. O sistema define automaticamente o valor deste campo, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de configuração	Referência a outro produto vendido se o produto vendido contiver componentes secundários.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Organização de serviço	Entidade interna ou externa que está envolvida na prestação de serviço ao cliente.
Pertence a	Gerenciador de negócios do item-base de instalação.
Suporte de	Item de configuração compatível com.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de item-base de instalação é criado para o local de negócios selecionado.

Tópicos relacionados

Criar um item-base de instalação

Base de instalação da organização de serviço

Estenda o suporte proativo ao cliente para Base do modelo de serviços rastreando produtos e serviços nas organizações de serviço.

Os locais de negócios são extensões de uma organização de serviço e são essenciais para fornecer atendimento ao cliente. Eles permitem o suporte para empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais, franquias e concessionárias. Os locais de negócios geralmente são considerados a face de um negócio, onde os consumidores se envolvem para obter informações e compra, bem como pós-venda e suporte contínuo.

As empresas têm vários produtos instalados nesses locais para atender aos clientes. No passado, não havia uma maneira fácil para as empresas rastrearem e gerenciarem esses produtos e serviços. Só era possível rastrear produtos e serviços para contas e consumidores, geralmente resultando em equipamentos quebrados, atrasos no serviço e menor satisfação do cliente.

Ao estender o suporte proativo ao cliente para Base do modelo de serviços, você pode rastrear os produtos vendidos e instalar itens-base instalados nas organizações de serviço.

Começando com a versão Washington DC, as organizações de serviço podem:

- Rastreie e gerencie produtos e serviços instalados em um local de negócios.
- Permita que os colaboradores em um local de negócios enviem casos e solicitem ajuda.
- Crie e resolva casos de produtos vendidos e itens-base de instalação implantados em um local de negócios.

Tópicos relacionados

Produtos vendidos e plug-ins básicos de instalação para organizações de serviço

Atribuir funções

Produtos vendidos e plug-ins básicos de instalação para organizações de serviço

Rastreie os produtos vendidos e instale os itens-base das organizações de serviço.

Produtos Vendidos e plug-ins básicos de instalação para organizações de serviço

Os plug-ins são usados por organizações de serviço para rastrear produtos vendidos e instalar itens-base.

Tradução automática

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

Plug-ins para produtos vendidos e base de instalação

Nome do Plug-in	Descrição
Local de negócio [com.snc.business_location]	Este plug-in oferece suporte a Base do modelo de serviços em que a corporação faz negócios com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Este plug-in permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.

Tópicos relacionados

Atribuir funções

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Base do modelo de serviços residências

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

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

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

Com a entidade da residência, você pode:

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

Chefe da residência

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

O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações da residência e dos outros membros da residência. O chefe da família também pode ver:

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

Tradução automática

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

Informações da residência

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

A associação em uma residência é definida pelas **datas de início** e de **término** no formulário de membro da residência. Um membro da residência é considerado um membro atual se:

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

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

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

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

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

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

Relacionamentos entre membros da residência

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

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

Relacionamentos com o consumidor

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

- **Relacionamentos do consumidor**: relacionamentos que foram estabelecidos entre dois consumidores, independentemente da residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do Representante autorizado. Os consumidores que têm um relacionamento de Representante autorizado com outro consumidor podem gerenciar casos para esse consumidor.

Tradução automática

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

- **Equipe do consumidor**: relacionamentos que foram estabelecidos entre um agente e um consumidor. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do gerenciador de relacionamentos. Os agentes que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com um consumidor podem acessar todos os casos desse consumidor.

Criar ou atualizar uma residência

Crie uma residência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

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

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

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Clientes** > **Residências**.
2. Clique em **Novo** na lista Residências.
3. Preencha os campos no formulário Residência.
4. Clique em **Enviar**.
   A residência é adicionada à lista Residências.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços residências

Base do modelo de serviços relacionamentos

Adicionar consumidores a uma residência

Adicione consumidores como membros de uma residência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar consumidores existentes da tabela Consumidor a uma residência.

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

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

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

Tradução automática

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

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

Procedimento

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

   No formulário do consumidor para este consumidor, a residência é adicionada às seguintes listas relacionadas:
   - Residências Atuais
   - Todas as Residências

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

Criar um relacionamento entre os membros da residência

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do membro, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem entre os consumidores nesta residência.
   Quando você clica em **Novo**, um novo Relacionamento de Membro da Residência é exibido com o campo **Residência** já preenchido.

Tradução automática

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

4. No campo **Consumidor é**, selecione o consumidor da residência para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor da mesma residência.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade do **Representante autorizado**.
6. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo **Consumidor é**.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos do membro.

Criar um relacionamento entre dois consumidores

Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione um consumidor.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do consumidor, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem para o consumidor selecionado. Quando você clica em **Novo**, um novo formulário de Relacionamento entre consumidores é exibido com o campo **Consumidor** preenchido.
4. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade do **Representante autorizado**.
5. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo **Consumidor é**.
6. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos do consumidor.

Criar e gerenciar casos para um consumidor ou residência

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Membros da equipe ou usuários internos que têm um relacionamento com uma residência (com base na responsabilidade do Gerente de relacionamento) podem criar casos para essa

Tradução automática

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

residência e seus membros. Usuários com relacionamentos com uma residência são listados nos seguintes locais:

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

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

- Adicione comentários e anotações de trabalho.
- Adicionar anexos.
- Fechar casos.

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

Procedimento

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

Opção	Descrição
Adicione um consumidor.	Selecione um consumidor no campo **Consumidor**. ○ Se o consumidor pertencer a apenas uma residência, o campo **Residência** será atualizado automaticamente. ○ Se o consumidor pertencer a mais de uma residência, selecione uma residência dentre as residências às quais um consumidor pertence no campo **Residência**. ○ Se o consumidor não pertencer a uma residência, você poderá deixar o campo **Residência** em branco.
Adicione uma residência.	Selecione uma residência no campo **Residência**. ○ Se a residência tiver apenas um membro atual, o campo **Consumidor** será atualizado automaticamente. ○ Se a residência tiver vários membros atuais, selecione um consumidor dos membros da residência no campo **Consumidor**.

4. Preencha os campos restantes no formulário Caso.
5. Se desejar, adicione outros membros da residência à lista de observação.
   Se um usuário com um relacionamento de Gerente de relacionamento estiver criando um caso para uma residência ou um membro da residência, esse usuário será adicionado automaticamente à lista de observação.

Tradução automática

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

6. Clique em **Enviar**.
   O caso é adicionado à lista relacionada Casos no formulário Residência.

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços casos

Criar direitos para uma residência

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do sistema e os gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos para uma residência. Esses direitos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

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

Direitos listados com base em tipos de campo

Se esses campos estiverem preenchidos	O campo Direito lista esses direitos
Residência e Consumidor	Direitos do consumidor e da residência.
Residência	Direitos da residência.
Consumidor	Direitos para o consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência no campo **Residência**.
   Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao campo **Consumidor**.

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

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

Criar contratos de serviço para uma residência

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do sistema e os gerentes de atendimento ao cliente podem criar contratos para uma residência. Esses contratos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

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

- Se os campos **Residência** e **Consumidor** estiverem preenchidos, o campo **Contrato** listará os contratos do consumidor e da residência.
- Se apenas o campo **Residência** estiver preenchido, o campo **Contrato** listará os contratos da residência.
- Se somente o campo **Consumidor** estiver preenchido, o campo de **contratos** listará os contratos do consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência no campo **Residência**.
   Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao campo **Consumidor**.

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

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

Mudanças no Consumer Service Portal

Ativar o plug-in Customer Service Household permite que você exiba residências e membros da residência no Consumer Service Portal, bem como exiba e crie casos para membros da residência.

Exibição de várias residências no portal

Os consumidores podem pertencer a várias residências e podem ter uma residência principal. Quando o plug-in Customer Service Household está ativado, os consumidores que estão conectados ao Consumer Service Portal podem ver as seguintes informações na página de perfil do usuário:

- A residência principal do consumidor no campo **Residência principal**.
- As residências às quais o consumidor pertence na lista Residências.

Exibição de membros da residência no portal

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

Tradução automática

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

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

Criação de casos para outros membros de uma residência ou outros consumidores

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

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

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

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

As seleções padrão dos campos Residência e **Consumidor** no produtor de registro incluem a residência principal e o consumidor conectado.

Exibição e atualização de casos no portal

O consumidor conectado pode ver os seguintes casos no portal:

- Todos os casos: todos os casos que pertencem à residência ou que pertencem a consumidores dos quais ele é um representante autorizado.
- Meus casos: os casos criados pelo consumidor conectado.

O chefe da residência ou o representante autorizado pode executar as seguintes ações para os casos que pertencem à sua residência:

- Adicione comentários e anexos.
- Aceite ou rejeite uma solução.
- Encerre um caso.

Informações do caso do consumidor

Quando o plug-in Customer Service Household está ativado, a guia de detalhes Campos de tíquete inclui o campo **Consumidor**.

Ativação de plug-ins para Customer Service Management (CSM)

Na aplicação Customer Service Management (CSM), você deve ativar os plug-ins Business Location (com.snc.business_location) e Customer Service Household (com.snc.household) para habilitar o recurso Base do modelo de serviços.

Tradução automática

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

Ativar plug-ins para habilitar o recurso Base do modelo de serviços

Plug-in	Descrição
Ativar locais de negócios	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios. Este plug-in permite o suporte para empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias.
Ativar residência do atendimento ao cliente	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre os membros da residência.

Tópicos relacionados

Ativar locais de negócios

Ativar residência do atendimento ao cliente

Ativar locais de negócios

Ative o plug-in Local de negócios para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in de local de negócios (com.snc.business_location) permite o suporte para empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias. Ativar o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization). Ele permite o suporte para entidades internas e externas em sua estrutura de atendimento ao cliente, como filiais, lojas, franquias e concessionárias.

Nota:
A partir da versão Washington DC, a ativação do plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Tipos de caso (com.snc.csm_case_types).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in de local de negócios (com.snc.business_location).
3. Clique em **Ativar**.

Tópicos relacionados

Ativar residência do atendimento ao cliente

Ativar residência do atendimento ao cliente

Ative o plug-in Customer Service Household para gerenciar o atendimento ao cliente para residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Customer Service Household (com.snc.household) permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre os membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in das Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension), que concede controle de acesso granular através de relacionamentos, atributos do perfil de usuário e funções.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Service Household (com.snc.household).
3. Clique em **Ativar**.

Tópicos relacionados

Ativar locais de negócios

Ativar regras de consulta

Defina o valor da propriedade do sistema de regras de consulta [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro**. Para clientes de atualização, uma vez definido como **verdadeiro**, você deve migrar as mudanças da regra de negócios antes da consulta para as regras de consulta e validá-las.

Configurar formulários e listas

Configure formulários para adicionar os campos e as listas relacionadas que são necessários para oferecer suporte ao local de negócios e aos modelos de dados da residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Base do modelo de serviços, clique em **Introdução**.
3. Clique **em Configurar formulários e lista**.
4. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário do consumidor para estas exibições: caso e espaço.
   - Residências Atuais
   - Membro da residência > Consumidor (todas as residências)
   - Relacionamentos com o Consumidor
   - Relacionamentos com a família
   - Membro da equipe do consumidor > Consumidor (Equipe do consumidor)
   - Produtos Vendidos
5. Adicione o campo **Organização de serviço** ao Formulário de caso para estas exibições: Caso e Espaço.
6. Adicione o campo **Organização de serviço solicitante ao Formulário** de caso para estas exibições: Caso e Espaço.
7. Adicione o campo **Atualizado por** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.

Tradução automática

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

8. Adicione o campo **Residência** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
9. Adicione o campo **Residência principal** (doméstica) ao Formulário do consumidor para estas exibições: Caso e Espaço.

   Nota:
   Depois que o campo **Residência** for adicionado ao formulário do Consumidor para as exibições de caso e espaço, observe o seguinte comportamento: o formulário de um novo consumidor não tem um campo **Residência principal**.

10. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Produtos Vendidos para estas exibições: Caso e Espaço.
    - Todos os Consumidores
    - Mais consumidores
11. Adicione o campo **Residência** ao formulário Direito para estas exibições: Caso e Espaço.
12. Adicione o campo **Residência** ao formulário de Contrato para estas exibições: Caso e Espaço.
13. Adicione o campo **Residência** ao formulário Produto vendido para estas exibições: Caso e Espaço.
14. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário de organização de serviço para estas exibições: caso e espaço.
    - Membros
    - Casos > Organização de serviço (casos)
    - Relacionamentos da Equipe de Contas
    - Relacionamentos da Equipe do consumidor
    - Relacionamentos da Equipe da residência
15. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Residência para estas exibições: Caso e Espaço.
    - Membros Atuais
    - Membro da Residência > Residência (Todos os Membros)
    - Relacionamento do membro da residência > Residência (relacionamentos dos membros)
    - Membro da equipe da residência > Residência (equipe da residência)
    - Caso > Residência (casos)
    - Direito > Residência (Direitos)
    - Contrato > Residência (Contratos)
    - Produto vendido > Residência (produtos vendidos)

Criar um local de negócios

Estabeleça locais internos e externos para que usuários e consumidores em um local de negócios possam criar contas, contatos, consumidores e residências.

Tradução automática

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

Criar locais de negócios

Tarefa	Descrição
Criar um local de negócios interno	Crie um local de negócios interno.
Criar um local de negócios externo	Crie um local de negócios externo.

Criar um local de negócios interno

Crie um local de negócios interno para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um local de negócios tem um gerente. Ao criar um local de negócios interno, você adiciona um usuário ao campo **Gerente** no formulário Local de negócios interno. Os usuários adicionados como gerentes de local de negócios internos são atribuídos automaticamente à função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor.

No entanto, para atribuir a função sn_customerservice.svc_location_manager aos gerentes de local de negócios internos, a propriedade do sistema *`sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor`* deve ser definida como **false**.

Nota:
Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios internos.

O gerente de um local de negócios interno pode acessar todos os casos de conta, residência ou consumidor na hierarquia do local, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Adicione membros da equipe a locais de negócios na hierarquia de locais.
- Crie relacionamentos de equipe de conta ou equipe de consumidor com membros da equipe da hierarquia de local.
- Exibir informações do cliente.
- Atualize os casos criados na hierarquia do local.
- Crie casos para clientes na hierarquia do local.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Clique em **Novo** na lista Locais de negócios internos.
3. Preencha os campos no formulário de local de negócios interno.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios internos.

   Depois de criar um local de negócios interno, você pode adicionar membros da equipe ao local, criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores e rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Criar um local de negócios externo

Criar um local de negócios externo

Crie um local de negócios externo para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios externos.

O gerente de um local de negócios externo pode acessar todos os casos de uma conta, residência ou consumidor na hierarquia do local, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Crie membros da equipe para locais de negócios internos e externos.
- Atribua funções e responsabilidades aos membros da equipe.
- Atribua membros da equipe ao local.
- Exiba e gerencie casos criados na hierarquia do local.
- Envie um caso em nome do local.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais externos do negócio**.
2. Na lista Locais externos de negócios, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Local de negócio externo.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios externos.

   Depois de criar um local de negócios externo, você pode adicionar membros da equipe ao local e criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores, além de rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Tópicos relacionados

Criar um local de negócios interno

Como rastrear os detalhes do local de uma organização de serviço

Ao rastrear e capturar os detalhes do local de uma organização de serviço, você pode fornecer Gestão de serviços de campo, Walk-up Experience e recursos de reserva de compromisso.

Visão geral

Você pode fornecer recursos de Gestão de serviços de campo, Walk-up Experiencee reserva de compromisso por meio do modelo de dados da organização de serviço, capturando os detalhes da tabela Location (cmn_location).

Tradução automática

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

Nota:
Você deve ativar o plug-in da organização de serviço (com.snc.service_organization) antes de rastrear os detalhes do local de uma organização de serviço.

Campo de local

Ao acessar o formulário da organização de serviço, você pode ver que há um campo **Local**, onde você pode adicionar as informações sobre sua localização geográfica, ou seja, o cmn_location da organização de serviço. O cmn_location na organização de serviço é sincronizado com os campos de endereço, mas os campos de endereço na organização de serviço não são sincronizados com o cmn_location, o que a torna apenas uma sincronização unidirecional. O cmn_location está associado à organização de serviço em um relacionamento bidirecional, um para um.

Nota:
As mudanças no registro cmn_location não atualizam os campos de endereço na organização de serviço.

Os campos de endereço no registro da organização de serviço que são sincronizados com o local (cmn_location) incluem:

- Rua
- Cidade
- Estado
- País
- CEP
- Latitude
- Longitude

Nota:
Com o sistema de base, os campos de local não aparecem no formulário ou nas exibições de lista. Se o campo de local na organização de serviço não estiver definido, um script sob demanda será enviado com o sistema de base. O script gera o registro cmn_location dos campos de endereço.

Atributos comuns de organizações de serviço

Ao usar atributos comuns para estabelecer uma arquitetura de referência e um modelo de dados unificados, você pode estender o modelo de dados Customer Service Management para oferecer suporte às suas organizações de serviço.

Você pode obter casos de uso de setores como Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencese Public Sector Digital Servicespara capturar atributos comuns para sua arquitetura e modelo de dados. Por exemplo, uma organização de serviço pode querer capturar atributos para filiais bancárias, hospitais e agências. Ao capturar esses atributos comuns entre os setores, você pode criar uma arquitetura de referência unificada e um modelo de dados que evita a implementação do mesmo atributo em diferentes setores.

A tabela a seguir lista os atributos comuns que foram identificados em todos os setores para a tabela da organização de serviço [sn_customer_service_organization].

Tradução automática

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

Lista de atributos comuns

Nome do campo	Descrição
E-mail	Endereço de e-mail primário da organização de serviço.
Número de identificação	ID usado para identificar a organização de serviço.
Tipo	Tipo de organização de serviço primário por setor. Por exemplo, filiais, agências, fornecedores, lojas e assim por diante.
Subtipo	Tipos de organização no setor. Por exemplo, usando os campos **Tipo** e **Subtipo**, você pode selecionar os vários tipos a serem usados para suas organizações de serviço.

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo dos membros da equipe do seu local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar os casos com mais eficiência se os membros da sua equipe preencherem uma pesquisa antes do bate-papo primeiro.

Visão geral

Antes que os membros da sua equipe possam usar uma pesquisa de antes do bate-papo para iniciar um bate-papo, o administrador deve ativar a configuração de pré-bate-papo para o Portal de serviços de local de negócios. As pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base. Se o seu local de negócios atualizou o sistema para ativar manualmente a configuração de antes do bate-papo, os membros da equipe podem preencher a pré-pesquisa antes do bate-papo. Para saber mais sobre a pesquisa de antes do bate-papo, consulte Pesquisas anteriores ao bate-papo.

Você também deve atribuir as funções de colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) e gerente de local (sn_customerservice.svc_location_manager_core) aos membros da equipe que usarão o recurso de bate-papo de antes da pesquisa.

Digamos que um membro da equipe com a função correta preencha uma pesquisa de antes do bate-papo no Portal de serviços de local de negócios (BLSP). O bate-papo é atribuído a um agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent por meio do roteamento de AWA (Advanced Work Assignment). Para saber mais sobre o AWA, consulte Exploring Advanced Work Assignment .

Antes de iniciar uma conversa de bate-papo com o membro da equipe, o agente atribuído revisa o contexto do caso para que o agente entenda melhor como lidar com o caso.

Pesquisa antes do bate-papo

A pesquisa de antes do bate-papo ajuda os membros da sua equipe a preencher os detalhes do local e dos requisitos de suporte antes de um bate-papo para que um agente tenha contexto sobre o caso e possa ajudar melhor os membros da sua equipe. A pesquisa de antes do bate-papo torna o bate-papo mais eficiente e útil para sua equipe. Para saber mais sobre como um bate-papo é iniciado a partir do BLSP, consulte Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios.

Tradução automática

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

A pesquisa de antes do bate-papo não é exibida para colaboradores da organização de serviço que estão associados a um único local de negócios. O local é selecionado por padrão.

Os locais de negócios listados na configuração anterior ao bate-papo são limitados aos locais atribuídos ao gerente do local de negócios. Você não pode selecionar um local de negócios secundário.

Para saber mais sobre a configuração das pesquisas de antes do bate-papo, consulte Define pre-chat survey configurations .

Tópicos relacionados

Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

Obtenha as informações necessárias sobre um caso e uma resolução de caso preenchendo uma pesquisa prévia no Portal de serviços de local de negócios. A pré-pesquisa permite que o agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent saiba sua localização e alguns detalhes sobre o seu caso para que você não precise perder mais tempo repetindo essas informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) ou Gerente do local (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Procedimento

1. No Portal de serviços de local de negócios, selecione o ícone de bate-papo (ícone de bate-) para iniciar uma conversa.

   Nota:
   A configuração do bate-papo do agente (sp_agent_chat_config) deve estar ativa para o Portal de serviços do local de negócios.

2. Na lista de locais na pesquisa de antes do bate-papo, selecione o local de negócios ao qual você está diretamente associado e selecione **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde à sua solicitação de bate-papo.
3. Quando terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de serviços de local de negócios selecionando **Casos**.

Tópicos relacionados

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Adicionar membros da equipe a um local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para que eles possam oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Tradução automática

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

Adicionar membros da equipe a locais de negócios internos e externos

Tarefa	Descrição
Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno	Adicione usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.
Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo	Adicione usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

Tópicos relacionados

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos desejado.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Editar**.
4. Selecione os usuários desejados e adicione-os à lista de membros.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios externo para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota:
A adição de novos membros da equipe externa aos locais de negócios externos deve ser feita usando o módulo de equipe externa da organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais externos do negócio**.
2. Selecione o registro de locais de negócios externos desejado.
3. Clique no link relacionado **Registrar membro** para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.
   Você pode usar o registro para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar membro no local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	Os locais de negócios externos gerados automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente da hierarquia do local de negócios externo entre locais. ○ **Nova equipe**: crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ○ **Equipe existente**: lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro da equipe.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registros de equipe externa da organização de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é exibido somente quando **Equipe existente** é selecionado no campo **Registrar** equipe.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade ao local de negócios selecionado. ○ **Nenhum**: cria um registro de membro. ○ **Membro listado**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo como Membro listado e a responsabilidade está vazia. ○ **Colaborador do local**: cria um registro de membro e, junto com o registro do membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo como Colaborador do local e a responsabilidade como Colaborador do local. **Nota:** A atribuição de responsabilidade é aplicável aos membros da equipe existentes e novos.

5. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de membro da equipe externa é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você selecionou **Nenhum** como um tipo de membro, não deverá criar um registro de responsabilidade.

Atribuir responsabilidades

Use o modelo de dados de responsabilidade para atribuir responsabilidades a um membro da organização de serviço (SO).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As empresas geralmente precisam de funcionários para trabalhar em mais de um local de negócios e podem ter responsabilidades diferentes em locais diferentes. Usando o modelo de dados de responsabilidade, um membro do SO pode ser atribuído a várias responsabilidades.

O modelo de dados de responsabilidade mantém o relacionamento entre o membro do SO e o tipo de responsabilidade na tabela Responsabilidades do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Tradução automática

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

Nota:
Se o plug-in de local de negócios estiver ativo, este recurso será habilitado por padrão. No entanto, para clientes de atualização, os dados na tabela [sn_csm_svc_org_member_responsibility] serão preenchidos automaticamente para os membros do SO existentes para garantir que eles mantenham o máximo de acesso após a atualização. Todos os novos registros criados após a versão Washington DC devem ser criados usando as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Abra o registro do local de negócios (interno ou externo).
3. Abra o registro de Membro do SO na lista relacionada Membros.
4. Clique em **Novo** para criar um registro na tabela Responsabilidades do membro do SO [sn_csm_svc_org_member_responsibility].
   O registro de Responsabilidade do membro da organização de serviço mostra dois campos: **Membro** e **Tipo**.

Tradução automática

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

Nota:
O campo **Membro** se refere à tabela [sn_csm_service_organization_member]. Este campo será preenchido automaticamente se o registro for iniciado na lista relacionada de Membro do SO, enquanto o campo **Tipo** se referir à tabela [sn_customerservice_related_party_configuration].

Com o sistema de base, usuários com uma função específica podem ser atribuídos a um tipo específico.

Funções de usuário e tipos associados

Função	Tipo
sn_customerservice.svc_location_agent	Agente do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Agente do consumidor local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.service_organization_contributo	Colaborador no local
sn_customerservice.svc_location_manager_contributo	Colaborador de gerente no local
sn_customerservice.svc_location_manager	Executante do gerente do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Gerente de relacionamentos do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios externo.

5. Depois de atribuir o tipo de parte relacionada necessário, clique em **Enviar**.
   Uma nova responsabilidade é adicionada ao membro SO.

Tradução automática

Atribuir funções

Atribua funções aos usuários internos e externos para fornecer o acesso correto a organizações de serviço, locais de negócios e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam as seguintes funções a Customer Service Management.

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

Funções de Fundação do Modelo de Serviço

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente de local é empregado pela empresa primária e gerencia um local de negócios na hierarquia do local junto com todos os seus locais de negócios secundários. Um colaborador do gerente de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie a organização de serviço. • Gerencia a equipe nos locais de negócios. • Rastreie produtos e serviços nos locais de negócios. • Relate casos de todas as contas, residências ou consumidores criados nos locais de negócios primários ou secundários.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Gerente de relacionamento do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios externos.	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos. Um gerente de relacionamento de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie e monitore todas as atividades relacionadas a produtos e serviços em um local de negócios externo. • Monitore o desempenho de locais de negócios externos. • Responda a consultas sobre o status do caso	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Tradução automática

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

Funções de Fundação do Modelo de Serviço

Função	Descrição	Contém as funções
	das partes interessadas externas do local de negócios.	
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha os casos de todas as contas, residências, consumidores ou organizações de serviço criadas no local do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha os casos de todas as organizações de conta, residência, consumidor ou serviço criadas na organização de serviço ou em qualquer organização de serviço secundária. • Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_local_agente
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios internos.	• Exiba todas as entidades CSM de uma conta relacionada, residência, consumidor ou organização de serviço. • Crie, atualize e encerre casos para qualquer conta, residência, consumidor	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_

Tradução automática

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

Funções de Fundação do Modelo de Serviço

Função	Descrição	Contém as funções
	ou organização de serviço relacionada criada no local do consumidor.	• sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos de contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Isso inclui os seguintes relacionamentos fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços : • Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • e-mail_composer
Agente de local do Service Management [sn_esm_location_agent]	Uma função de agente de gestão de serviços para um local de negócios.	• sn_lookup_verify_user • atribuição_workbench • conhecimento • agent_workspace_user • atosub_usuário • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • e-mail_composer • template_editor_global

Tradução automática

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

Nota:
Usuários colaboradores, como colaborador de relacionamento, colaborador de conta ou colaborador de consumidor associado a locais de negócios, poderão acessar os locais de negócios somente se tiverem uma função de colaborador de local.

Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários usando a configuração assistida Base do modelo de serviços.
- Você também pode atribuir funções a usuários usando o recurso de administração de usuário *Now Platform* : Atribua uma função a um usuário .

Configuração de produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Ao configurar os relacionamentos entre organizações e usuários na aplicação Customer Service Management (CSM), sua organização pode associar os produtos e serviços à organização de serviço (SO). A equipe do SO pode então abordar as dúvidas do cliente sobre os produtos e serviços em um local de negócios e até mesmo criar um caso em nome de seus clientes.

Tarefas de configuração para configurar os produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	Crie um registro de definição de serviço.
Formulário de definição de serviço	Especifique como uma organização de serviço fornece seus serviços configurando o campo **Organizações de serviço que oferecem serviço** na tabela sn_case_type_selection.
Associar um produto a uma definição de serviço	Associe um ou mais produtos a uma definição de serviço.
Associar organizações de serviço a um serviço	Estabeleça uma associação entre produtos e serviços disponíveis para organizações de serviço definindo os critérios da organização de serviço.

Como rastrear os clientes atendidos por um local de negócios

Você pode rastrear os clientes atendidos pelo local de negócios na aplicação Customer Service Management (CSM). Sua organização pode associar clientes, contas e residências a locais de negócios e até mesmo criar ou resolver casos em nome dos clientes.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para rastrear os clientes atendidos por um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar os critérios para uma organização de serviço	Crie os registros para os critérios da organização de serviço que definem a lista de clientes correspondentes a serem associados às organizações de serviço.
Associar clientes a uma organização de serviço	Associe o cliente às organizações de serviço por meio da tabela de critérios do cliente da organização de serviço [service_organization_customer_criteria].

Criar os critérios para uma organização de serviço

Defina os critérios na tabela de critérios da organização de serviço [service_organization_criteria] para que posteriormente você possa associar suas organizações de serviço a um serviço ou seus clientes a uma organização de serviço. Você faz esta tarefa na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Administração** > **Critérios da organização de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios da organização de serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome dos critérios.
Tabela	Nome da tabela	Tabela em que você deve definir os critérios. Para estabelecer associações de cliente, você deve selecionar **Conta**, **Consumidor**ou **Residência** na lista suspensa no campo **Tabela**. Da mesma forma, para associar produtos e serviços, você deve escolher **Local de negócio interno** na lista suspensa no campo **Tabela**.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Selecionar **Local de negócios** ou **Organização de serviço** na lista suspensa no campo **Tabela** leva a um erro porque o sistema atualmente não oferece suporte a recursos de execução para locais de negócios externos ao resolver um caso. **Nota:** O suporte pode ser estendido a outras tabelas, configurando-as na inclusão de script SOCriteriaTableScript.
Critérios	Condições	Filtro de condição ou consulta que corresponde a uma lista de registros na tabela.

4. Selecione **Enviar**.

Criar relacionamentos

Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com o recurso Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Essas definições descrevem uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro.

Os plug-ins Base do modelo de serviços fornecem:

- Relacionamentos que você pode criar entre usuários.
- Definições de responsabilidade que você pode atribuir a um usuário em um relacionamento.

Tradução automática

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

Descrição de responsabilidade e relacionamento

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de contas para criar um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. Com esse relacionamento, o usuário interno pode: • Crie e gerencie casos para suas contas. • Exibir informações da conta, incluindo as entidades relacionadas a uma conta. • Crie e gerencie contatos e endereços adicionais para suas contas.
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos para criar um relacionamento entre: • Um usuário interno e um consumidor. • Um usuário interno e uma residência. Com esse relacionamento, o usuário interno pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Crie e gerencie casos para o consumidor. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência: ◦ Crie e gerencie casos para a residência. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Crie e gerencie membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade do Representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores na mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Crie e gerencie casos para outro consumidor. • Exibir as informações de outro consumidor. • Exibir as informações da base de instalação de outro consumidor e criar casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Relacionamentos com o Cliente**.

2. Selecione o relacionamento desejado.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta.
Membros da Equipe do cliente	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor.
Membros da Equipe da Residência	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência.
Relacionamentos com o Consumidor	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos com a família	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

3. Na lista de relacionamentos selecionada, clique em **Novo**.
4. Preencha os seguintes campos para o relacionamento selecionado.

Descrições do formulário da lista de relacionamentos

Formulário	Campos
Membro da Equipe de Contas	○ **Conta**: selecione a conta à qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade do **gerente** de contas. ○ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade.
Membro da Equipe do cliente	○ **Consumidor**: selecione o consumidor ao qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade do **gerente de relacionamento**. ○ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade.
Membro da Equipe da Residência	○ **Residência**: selecione a residência à qual o usuário interno está atribuído. ○ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade do **gerente de relacionamento**. ○ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade.

Tradução automática

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

Formulário	Campos
Relacionamento entre consumidores	○ **O consumidor é**: selecione o consumidor que cumprirá a responsabilidade em nome de outro consumidor. ○ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade do **Representante autorizado**. ○ **do consumidor**: selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo O **consumidor é**.
Relacionamento de Membro da Residência	○ **Residência**; selecione a residência desejada. ○ **O consumidor é**: selecione o consumidor da residência para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor da mesma residência. ○ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade do **Representante autorizado**. ○ **do consumidor**: selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo O **consumidor é**.

5. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista de relacionamentos.

   Os relacionamentos de Conta, Consumidor e Membro da equipe da residência também são adicionados às listas relacionadas correspondentes no formulário Local de negócios.

   - Relacionamentos da Equipe de Contas
   - Relacionamentos da Equipe do consumidor
   - Relacionamentos da Equipe da residência

   Os relacionamentos de consumidor para consumidor e membro da residência são adicionados às seguintes listas relacionadas:

   - Formulário de Residência > Relacionamentos entre membros
   - Formulário do consumidor > Relacionamentos do consumidor

Tópicos relacionados

Base do modelo de serviços responsabilidades

Criar uma definição de responsabilidade

Relação residência-membro para um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento entre os membros da residência entre os membros de uma residência usando a aplicação Customer Service Management. O relacionamento estabelecido entre os consumidores dessa residência significa que somente os membros da residência podem acessar os itens-base de instalação.

O relacionamento com a residência pode ser usado para atribuir responsabilidades entre dois consumidores na mesma residência com a tabela Relacionamento de membro da residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]. Esse relacionamento

Tradução automática

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

concede aos membros da residência acesso adicional para editar e atualizar um item-base de instalação. Para saber mais sobre como criar um relacionamento doméstico, consulte Criar um relacionamento entre os membros da residência.

Configurar um relacionamento de membro da residência limita o acesso aos membros da residência. Somente os membros da residência podem acessar as bases de instalação da residência.

Depois que um relacionamento de membro da residência é estabelecido entre dois consumidores, o consumidor com a responsabilidade de representante autorizado obtém acesso a todas as bases de instalação da residência somente quando o consumidor primário é o outro membro no relacionamento estabelecido de membro da residência.

Nota:
O representante autorizado obtém acesso às bases de instalação da residência do consumidor que pertence à mesma residência.

Tópicos relacionados

Criar relacionamentos

Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço

Relacionamento do consumidor para um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento entre dois consumidores, mesmo que os consumidores pertençam a residências diferentes. Este relacionamento pode ser configurado com a aplicação Customer Service Management. Um representante autorizado pode acessar todos os itens-base de instalação do consumidor que não pertencem a nenhuma residência específica.

Um relacionamento pode ser estabelecido entre dois consumidores usando a tabela de relacionamento do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Para criar um relacionamento, consulte Criar um relacionamento entre dois consumidores.

Contatos autorizados, consumidores, contas e membros têm a responsabilidade de Representante autorizado e podem acessar todos os detalhes associados a um item-base de instalação. Para obter informações sobre funções e responsabilidades autorizadas, consulte Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço.

Depois que um relacionamento é criado, todos os itens-base de instalação com um relacionamento de consumidor para consumidor ficam visíveis para o consumidor no Consumer Service Portal. Esse relacionamento entre os dois consumidores restringe todo o acesso aos itens-base de instalação da residência somente a esses dois consumidores. Esse relacionamento também fornece aos consumidores acesso adicional para editar e atualizar as informações relacionadas a um item-base de instalação.

Tópicos relacionados

Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço

Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C

Configure a aplicação Customer Data Models for B2B2C para permitir que os clientes comerciais ofereçam suporte aos consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

O modelo de empresa para empresa (B2B) oferece suporte a contas de cliente e aos contatos dessas contas. O modelo de empresa para consumidor (B2C) oferece suporte a consumidores individuais.

Com o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes comerciais e parceiros de canal de terceiros que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente comercial.

1. Ative o plug-in Customer Data Models for B2B2C.
2. Configure os formulários Conta e Consumidor.
3. Configure as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos.
4. Configure a lista de casos.

Modelos de negócios de atendimento ao cliente

A Customer Service Management fornece diferentes modelos de negócios que você pode usar para oferecer suporte às suas necessidades de negócios. Selecione um modelo de negócios com base no tipo de serviços e suporte que você fornece aos clientes.

Modelo de empresa para empresa (B2B)

No modelo de empresa para empresa (B2B), uma conta é um cliente externo compatível e um contato é um funcionário dessa conta. Com o modelo B2B, você pode oferecer suporte a contas e contatos e também configurar:

- Relacionamentos com o cliente
- Equipes de contas

Modelo de empresa para consumidor (B2C)

Com o modelo de empresa para consumidor (B2C), você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Base do modelo de serviços

A estrutura Base do modelo de serviços expande os modelos de empresa para empresa (B2B) e empresa para consumidor (B2C) e fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte a:

- Organizações de negócios com locais internos e externos
- Residências e consumidores
- Os relacionamentos existentes entre essas entidades

Usuários colaboradores

O modelo de usuário colaborador fornece suporte ao cliente unificado para clientes internos e externos. Com este modelo, você pode envolver equipes de middle office para resolver problemas e solicitações do cliente.

Tradução automática

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

- Permita que os funcionários solicitem suporte para eles próprios e clientes externos.
- Permita que as organizações de serviço atendam umas às outras e aos clientes externos.
- Atribua tarefas a agentes de middle office que trabalham em tarefas específicas necessárias para resolver um caso.

Modelos de dados do cliente para B2B2C

O Customer Data Models for B2B2C oferece suporte a modelos de negócios complexos com relacionamentos de vários níveis com o cliente. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a funcionários de um cliente comercial ou consumidores finais de um cliente comercial.

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral

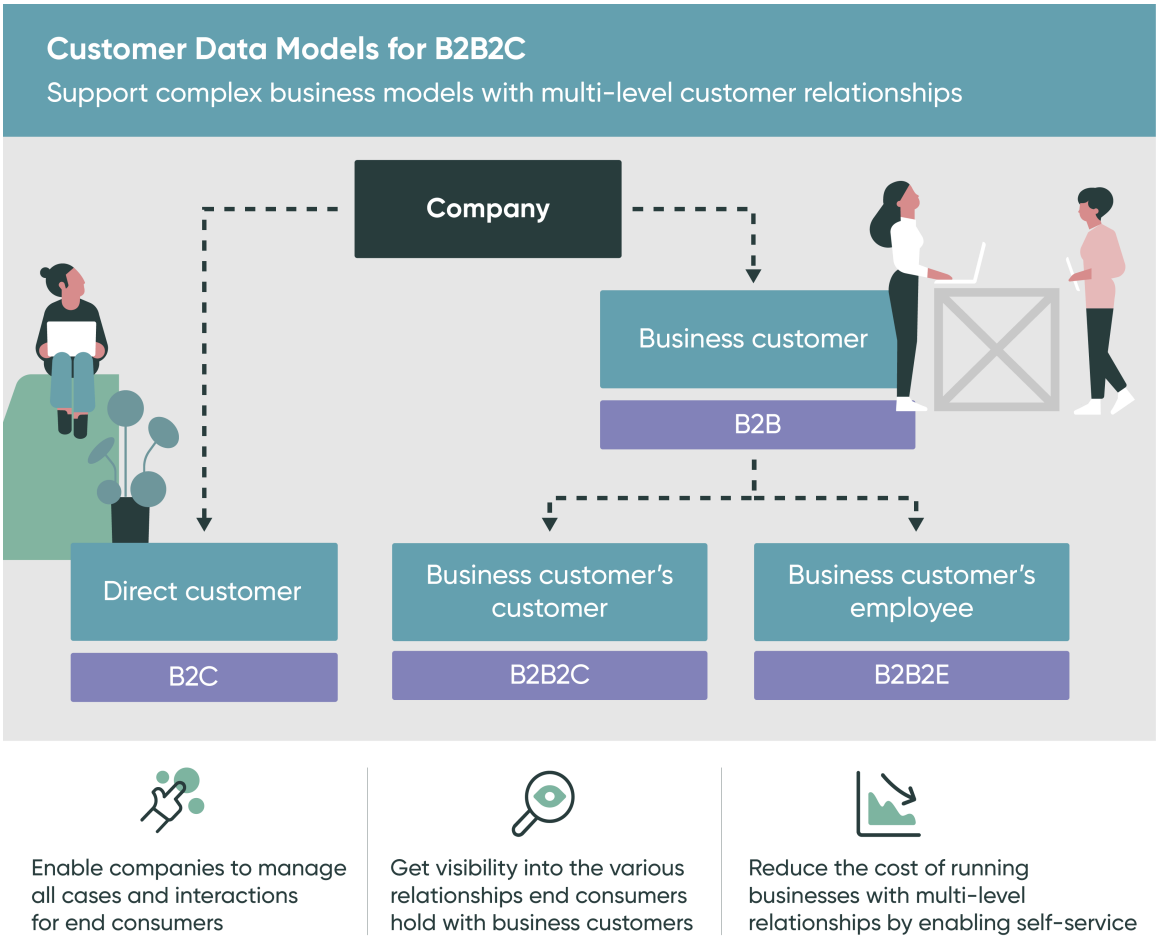
As organizações têm modelos de negócios complexos com relacionamentos de vários níveis. Essas estruturas complexas geralmente existem entre uma organização e os consumidores finais. No modelo B2B, embora as organizações façam negócios diretamente com outras organizações (clientes comerciais), os usuários do serviço fornecido podem ser diferentes. Um usuário pode ser um cliente direto (B2C), um cliente de clientes comerciais (B2B2C) ou um funcionário de um cliente comercial (B2B2E).

Com o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes comerciais e parceiros de canal de terceiros que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente comercial.

Tradução automática

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



O modelo de dados de empresa para empresa para consumidor (B2B2C) oferece suporte a diferentes relacionamentos de vários níveis entre uma empresa e os seguintes tipos de clientes:

- Cliente direto: B2C
- Cliente comercial: B2B
  - Cliente do cliente comercial: B2B2C
  - Funcionário do cliente comercial: B2B2E

Para obter detalhes sobre as vantagens de usar a aplicação Modelo de dados B2B2C, consulte o texto a seguir na seção Benefícios.

Benefícios

- Permita que os provedores de serviço gerenciem todas as interações e casos quando o consumidor final precisar de atendimento ao cliente.
- Permita que o provedor de serviços tenha uma exibição completa dos consumidores finais onde eles mantêm o relacionamento como clientes diretos (B2C) ou por meio de um cliente comercial (B2B2C).
- Reduza os custos habilitando o autoatendimento para vários relacionamentos (B2C, B2B2C, B2B2E).

Para começar a usar esse aplicativo, consulte Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C.

Para usar esse aplicativo, consulte Usando modelos de dados do cliente para B2B2C.

Tradução automática

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

Ativar Customer Data Models para B2B2C

Você pode ativar o plug-in Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O Customer Data Models for B2B2C requer o plug-in a seguir. Certifique-se de que o plug-in esteja ativado antes de instalar o Customer Data Models for B2B2C.

Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

O plug-in Customer Data Models for B2B2C fornece as seguintes funções:

- Consumidor da conta (sn_acct_consumer.consumer)
- Agente do consumidor da conta (sn_acct_consumer.agent)

Quando o plug-in é ativado, os agentes de atendimento ao cliente herdam a função de agente do consumidor da conta. Os consumidores adicionados como consumidores de conta recebem a função de consumidor de conta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Customer Data Models for B2B2C:

- Regras de negócios: conta obrigatória ou consumidor
- Políticas de IU
  - Tabela: caso
  - Tabela: interação
  - Tabela: produto vendido
  - Tabela: Itens-base de instalação
- Qualificadores de referência
  - Tabela: caso
  - Tabela: interação
  - Tabela: Produtos Vendidos
  - Tabela: Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

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

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

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

Configurar os formulários Conta e Consumidor para B2B2C

Permita que os consumidores de conta exibam a lista relacionada de consumidores de conta para as exibições Caso e Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** e clique em uma conta.
2. Adicione a lista relacionada **Consumidor da conta> Conta** ao formulário Conta para as exibições Caso e Espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** no menu Ações .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** no menu Ações .
   c. Selecione **Consumidor da conta> Conta** na coluna **Disponível** e mova para a coluna **Selecionado**.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** no menu Ações .
   f. Repita as etapas 2b–2d.
3. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Consumidores** e clique em um consumidor.
4. Adicione a lista relacionada **Consumidor da conta> Conta** ao formulário do consumidor para as exibições Caso e Espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** no menu Ações .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** no menu Ações .
   c. Selecione **Consumidor da conta> Conta** na coluna Disponível e mova para a coluna Selecionado.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** no menu Ações .
   f. Repita as etapas 4b–4d.

Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos

Permita que os consumidores da conta exibam os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** para a exibição de Autoatendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecionar **Exibição** > **Autoatendimento** no menu Ações .
3. Clique no ícone de engrenagem (ícone de).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **OK**.
6. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
7. Repita as etapas 2 a 5.

Configurar a lista de casos para B2B2C

Permita que os consumidores da conta exibam os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** da exibição Autoatendimento do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos**.
2. Selecionar **Exibição** > **AutoAtendimento ao cliente** no menu Ações .
3. Clique no ícone de engrenagem (ícone de).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **OK**.

Gestão de casos

Configure recursos de gestão de casos para permitir que agentes e clientes criem casos conforme necessário e trabalhem para resolver esses casos. Crie os tipos de caso necessários para lidar com tipos específicos de problemas do cliente. Configure as definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Configuração de gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
Configurar gestão de casos	Configure os recursos de gestão de casos que permitem que agentes e clientes criem casos para problemas e perguntas, rastreiem as atividades relacionadas à resolução de problemas e forneçam comunicação entre o agente e o cliente. Alguns dos recursos de gestão de casos incluem o seguinte:

Tradução automática

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

Configuração de gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
	• Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas. • Configurar definições de ANS para casos de atendimento ao cliente para especificar o tempo em que o serviço deve ser fornecido. • Configurar gestão de problemas graves para gerenciar o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. • Configurar informações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.
Definições do serviço	Configure definições de serviço que os agentes podem usar para criar casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Configurar gestão de casos

Configure os recursos Customer Service Management e os componentes que os agentes e gerentes usam para criar e resolver casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de atendimento ao cliente é a entidade primária da aplicação de atendimento ao cliente. Um agente cria um caso para identificar a pergunta ou o problema de um cliente e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear todas as comunicações de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de atribuição, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Nota:
Essas etapas também podem se aplicar à configuração do tipo de caso.

Tradução automática

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

Para configurar a gestão de casos, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Gestão de casos

Tarefa	Descrição
Criar a Exibição de Formulário de Caso	O formulário de caso exibe informações detalhadas sobre um problema do cliente. Crie uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados.
Criar Definições do ANS	Customer Service Management O usa acordos de nível de serviço (ANSs) com casos de atendimento ao cliente. Um SLA pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em qualquer atributo de caso de atendimento ao cliente. Depois de criar os ANS necessários, associe-os aos casos de atendimento ao cliente da lista relacionada ANS no formulário Caso.
Encaminhamento e atribuição de caso	O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente. Crie regras de correspondência para identificar casos e, em seguida, crie regras de atribuição para rotear casos para agentes.
Workbench de atribuições	O workbench de atribuições usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa. Para configurar o workbench de atribuições: ○ Crie critérios de correspondência. ○ Crie uma configuração de workbench de atribuições.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Informações de tratamento especial	Use anotações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso. Crie uma configuração para a tabela Caso [sn_customerservice_case] e configure o layout do formulário para exibir as anotações em uma janela pop-up ou em uma lista relacionada.
Gestão de escalação	Escalar um caso ou conta gera conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários acompanhem o andamento de uma resolução. Crie modelos de escalação e definições de severidade para controlar o processo de escalação.
Gestão de problemas graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, criar casos para esses clientes, fornecer informações e gerenciar o processo de resolução.
Status da ação do caso	O recurso de status da ação de caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente o trabalho. Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** na lista de casos realçam o status do caso.
Encerramento automático de Casos resolvidos	Encerre automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não realizarem nenhuma ação.
Resumo do caso	Os resumos de caso permitem que os agentes se comuniquem proativamente com os clientes e as partes interessadas internas sobre os casos. ○ Resumos: enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos periódicos do caso que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. ○ Revisões pós-caso: quando o trabalho em um caso for concluído, os agentes podem criar uma revisão pós-caso que inclua informações como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tradução automática

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

Casos e tarefas de caso

Os casos de atendimento ao cliente armazenam informações sobre clientes, suas perguntas e problemas e informações relacionadas. Tarefas de caso são criadas e atribuídas a usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos.

Casos

Um registro de caso é o principal tipo de registro usado pela aplicação Customer Service Management. Os registros de caso incluem informações detalhadas sobre os clientes, suas perguntas ou problemas relatados e o trabalho realizado para responder a perguntas e resolver problemas. O sistema armazena registros de caso na tabela Caso [sn_customerservice_case].

Os agentes de atendimento ao cliente criam casos para identificar perguntas ou problemas, coletar informações e rastrear as atividades relacionadas à resolução. Os agentes também usam casos para se comunicar com clientes e outros usuários.

Principais recursos de um caso de atendimento ao cliente

Recurso	Descrição
Detalhes do caso	A guia Detalhes inclui as seguintes informações: • Informações do cliente, como nome, número de telefone e endereço de e-mail do cliente. • Informações do produto, como produtos, ativos e serviços de propriedade do cliente. • Informações do caso, como prioridade, grupo de atribuição e agente atribuído. • Contratos de serviço, direitos e acordos de nível de serviço (ANSs) associados.
Atividades de caso	O painel Atividade permite a comunicação entre: • Agentes e clientes. • Agentes e outros funcionários da organização. O painel Atividade também mostra o histórico de comunicação, anotações e atualizações do caso e anexos.
Tarefas relacionadas	As tarefas relacionadas incluem tarefas que resultam do caso, como tarefas de caso, ordens de serviço e solicitações. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o cliente.
Informações	As informações coletadas como parte da resolução de um caso podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver casos semelhantes. Os agentes também podem pesquisar bases de conhecimento e anexar artigos úteis.

Para obter mais informações sobre casos e registros de caso, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Criar um caso de atendimento ao cliente
- Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Formulário de caso de atendimento ao cliente

Tarefas de caso

As tarefas de caso são criadas para o trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente. Essas tarefas são frequentemente atribuídas a usuários como agentes de middle ou back-office. As tarefas de caso são armazenadas na tabela Tarefa de caso [sn_customerservice_task].

As tarefas de caso podem ser criadas manualmente a partir de casos ou automaticamente de playbooks de caso. Quando uma tarefa de caso é criada, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente alguns dos campos no registro da tarefa de caso. Isso inclui o número do **caso no campo Caso** primário. Também inclui informações do cliente nos campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor**, se essas informações estiverem presentes no registro do caso.

Nota:
Tarefas de caso também podem ser criadas a partir de outros registros. Se uma tarefa for criada a partir de um registro que não seja de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação, o campo **Primário** será atualizado com o número do registro primário. Os campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor** não são atualizados.

Se o valor nos campos **Caso primário** ou **Primário** for atualizado, as informações do cliente nos campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor** também serão atualizadas.

Dependendo das funções atribuídas a um usuário, as tarefas de caso aparecem em várias listas de tarefas de caso diferentes no navegador de aplicações no espaço configurável do CSM, incluindo:

- Minha Tarefa de Caso
- Meus abertos
- Não designado aos Meus grupos
- Todos
- Minhas tarefas de contribuição
- Minhas tarefas acessíveis

Para obter mais informações sobre tarefas de caso e registros de tarefa de caso, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente
- Formulário de tarefa de caso

Casos, tarefas de caso e partes relacionadas

A aplicação Customer Service Management permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos e forneça a esses contatos vários níveis de acesso ao caso. Esses contatos e consumidores adicionais são chamados de partes relacionadas. As partes relacionadas são adicionadas à lista relacionada de Partes relacionadas no registro do caso.

Tradução automática

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

Os agentes de atendimento ao cliente também podem adicionar partes relacionadas às tarefas de caso. Os clientes que podem ser adicionados a uma tarefa de caso são limitados ao seguinte:

- Clientes que são partes relacionadas no caso pai.
- Clientes aos quais o agente tem acesso.

Usuários com a função de administrador podem remover partes relacionadas de casos. Quando um administrador tenta remover uma parte relacionada de um caso, o sistema verifica se essa parte relacionada está associada a alguma tarefa de caso em aberto.

- Caso contrário, a parte relacionada será removida do caso.
- Em caso afirmativo, a parte relacionada não será removida do caso e o sistema exibirá uma mensagem que lista as tarefas de caso associadas.

Integração de tarefa de caso com definições de serviço

O recurso de definições de serviço permite criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

- Os agentes podem usar definições de serviço configuradas para criar rapidamente casos do tipo certo com base no produto ou serviço selecionado.
- Os clientes podem usar definições de serviço configuradas para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam.

Integração de tarefa de caso com funções de definições de serviço

Função	Descrição
Administrador [administrador]	Ao criar e atualizar tarefas de caso, os usuários com a função de administrador podem selecionar definições de serviço no campo **Definição de serviço** nos registros de tarefa de caso.
Agente de tarefa de caso [case_task_agent]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Esta função concede aos usuários acesso às definições de serviço que são mapeadas para tabelas de tarefas de caso. • Pode criar tarefas de caso e atualizar o campo **Definição de serviço** no registro de tarefa de caso.
Visualizador de tarefa de caso [case_task_viewer]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Pode exibir tarefas de caso e definições de serviço.

Tarefas de caso e funções de usuário

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Função de administrador	

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Administrador [administrador]	Este usuário pode: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** depois que a tarefa de caso for criada. **Nota:** O administrador pode mudar os valores desses campos para uma das partes relacionadas associadas ao caso pai. • Exclua tarefas de caso.
Funções de agente	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de conta: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Exclua tarefas de caso.
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de consumidor e residência: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Exclua tarefas de caso.
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Este usuário pode trabalhar em tarefas de caso que ele criou e que são atribuídas a ele ou a seus grupos de atribuição. Os agentes de tarefa de caso têm acesso de leitura aos campos **Conta**, **Contato**, **Consumidor**e **Primário** das tarefas de caso atribuídas a eles ou aos grupos de atribuição. Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas atribuídas. • Exiba e atualize as tarefas de caso criadas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos às tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como enviar e-mail.
Agente de relacionamento	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os clientes com os quais tem relacionamentos.

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
[sn_customerservice.relationship_agent]	
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente de local do consumidor [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso com base nos critérios de terceirização dos casos aos quais ele tem acesso.
Consumidor da conta [sn_acct_consumer.consumer]	Pode exibir os campos **Conta**, **Contato** e **Consumidor** das tarefas de caso às quais eles têm acesso. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas que foram criadas pelo usuário e tarefas que são visíveis para ele com base no acesso ao caso. • Tarefas que são atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos às tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como enviar e-mail. **Nota:** Disponível com o plug-in Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers).
Funções de colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Colaborador do consumidor[sn_customerservice.consumer_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Funções de partes relacionadas	
Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.
Consumidor autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Este usuário pode: • Exiba e atualize as tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.

Tarefas de caso e funções de usuário externo

Usuários finais e solicitantes podem acessar tarefas de caso nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor selecionando **Minhas listas** > **Minhas Tarefas de Caso**.

Usuários finais e solicitantes podem exibir e atualizar tarefas de caso e os campos aos quais eles têm acesso (tarefas de caso que têm o campo **Visível para o cliente** habilitado). Esses usuários têm acesso de leitura aos campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer

Tradução automática

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

- cliente_caso_gerente
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.Consumer

Esses usuários podem ver os seguintes campos nas listas de tarefas e nos formulários de caso: **Conta**, **Contato** e **Consumidor**. Se um usuário final estiver exibindo uma tarefa de caso de uma lista de tarefas de caso, o formulário de tarefa de caso também exibirá o campo **Caso** primário.

Trabalho programado para tarefas de caso

As melhorias de tarefa de caso na versão Washington DC adicionam vários campos ao registro de tarefa de caso. Depois de atualizar para a versão Washington DC, você pode executar um trabalho programado que preenche esses campos para tarefas de caso ativas.

Nota:
É recomendável que você execute o trabalho programado durante o tempo de inatividade planejado.

Se o caso primário for um registro ativo na tabela Caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela que estende a tabela Caso, o trabalho programado **Atualizar campos da tarefa de caso** fará o seguinte:

- Copia o número do caso primário para o campo **Caso** primário.
- Copia as informações da conta e do contato ou do consumidor para os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor**, se essas informações estiverem presentes no registro do caso.

Para executar este trabalho programado:

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Selecione **Atualizar campos de tarefa de caso** no campo **Nome**.
3. Clique em **Executar agora**.

Configurar uma exibição de formulário de caso

O formulário de caso contém informações detalhadas sobre um problema do cliente. Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Criar novo**.
2. Configure o layout do formulário para adicionar os campos necessários.
   Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

   Nota:
   Se você estiver usando o Customer Service Install Base Management e o Proactive Customer Service Operations, adicione o campo **Produto vendido**.

3. Configure o layout do formulário para adicionar as listas relacionadas de que você precisa.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

Nota:
Se você estiver usando o Customer Service Install Base Management e o Proactive Customer Service Operations, adicione a lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Adicionar o campo Usuário interno ao formulário de caso

Adicione o campo **Usuário interno** ao formulário Caso para a exibição Caso e a exibição Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Usuário interno** exibe o nome de um usuário interno. Quando um agente está criando um caso em nome de outra pessoa, ele pode usar este campo para identificar a pessoa que está solicitando assistência. Esse usuário pode ser um funcionário interno que está solicitando ajuda para uma conta, consumidor ou organização de serviço ou para si mesmo.

Com o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice), os agentes podem criar casos para funcionários internos ou em nome de suas contas e consumidores. Plug-ins adicionais fornecem funcionalidade adicional para o campo **Usuário interno**. Para obter mais informações, consulte Usuários colaboradores.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Case Management, clique em **Introdução**.
3. Clique **em Adicionar campo de usuário interno à exibição de formulário de caso**.
4. Adicione o campo **Usuário interno** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Configurar definições de ANS para casos de atendimento ao cliente

Um acordo de nível de serviço (ANS) especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. Configure as definições do ANS que incluem as informações necessárias para criar e progredir ANS para casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Customer Service Management usa acordos de nível de serviço com casos de atendimento ao cliente. Um SLA pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma

Tradução automática

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

empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em qualquer atributo de caso de atendimento ao cliente.

Um SLA é automaticamente associado a um caso quando o caso é criado ou atualizado com base nas condições que foram configuradas na definição do ANS. O registro específico que é anexado a um caso é o registro de SLA de tarefa, que rastreia os SLAs para esse caso específico. A tabela de SLA de tarefa [task_sla] armazena registros de SLA de tarefa.

Procedimento

- Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Conceitos do Service Level Management .
- Para criar um SLA, consulte Criar uma definição do ANS .

Configurar roteamento e atribuição de caso

O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos de condições definidos: um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.

As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra de correspondência são atendidas. Crie uma regra de atribuição para uma regra de correspondência usando o link relacionado **Criar regra de atribuição** no formulário Regra de correspondência.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Encaminhamento e atribuição de caso

Tarefa	Descrição
Criar regras de correspondência para roteamento de casos	As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.
Criar regras de atribuição para roteamento de caso	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra de correspondência são atendidas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Criar uma regra de correspondência para roteamento de casos

Crie uma regra de correspondência para um caso de atendimento ao cliente que identifique os atributos do caso, bem como os recursos do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de correspondência.
   Este formulário contém as seguintes seções:
   - Informações da regra básica
   - Aplica-se a: use esta seção para criar condições de regra
   - Recurso: use esta seção para criar condições de agente e grupo de agentes

Formulário Regra de correspondência

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de correspondência.
Ordem de execução	A ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócios, as regras de correspondência são processadas com base na ordem de execução, da menor para a maior.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra de correspondência está sendo criada. O padrão é a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no **X** à direita de uma condição.
Recurso	
Correspondente	O tipo de método de correspondência de recurso a ser usado para esta regra: Simples, Avançado, Com script, Critérios de seleção. Selecione **Simples** para atribuir uma tarefa a um usuário específico. **a.** Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Recurso**. **b.** Selecione um **Nome de tabela**. **c.** Selecione um **documento** na tabela. **d.** Clique em **OK**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição

	Selecione **Avançado** para criar um conjunto específico de condições de recurso. Em seguida, use o construtor de condição no campo **Recurso** para identificar essas condições.
	
	Selecione **Com script** para criar um script personalizado para identificar recursos, com o objetivo de retornar uma lista de usuários que têm as mesmas habilidades da tarefa. A tarefa em consideração é definida no contexto do script. Por exemplo:
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

Recurso	Este campo muda dependendo do tipo de correspondência de recurso selecionado no campo **Correspondência**. Para Correspondência **simples**, use este campo para selecionar uma tabela e um usuário. Para Correspondência **avançada**, use o construtor de condição neste campo para criar uma ou mais condições para identificar um recurso. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
Filtragem baseada em programação	Este campo se aplica à Correspondência **avançada**. Habilite esta caixa de seleção para filtrar os recursos que estão na programação (horas de trabalho) no momento do roteamento.
Script	Para correspondência de **script**. use este campo para criar um script personalizado para identificar recursos. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra aparece na lista Regras de correspondência.
5. Abra a regra recém-criada na lista Regras de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.
6. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, clique em **Novo**.
7. Selecione um **Critério**.
8. No campo **Usar para**, especifique como você deseja que o critério de correspondência seja usado.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Somente classificação	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não a exibe no workbench.

Tradução automática

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

9. Selecione um **Método de classificação**.

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
Quanto menos, melhor	Por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

10. Clique em **Enviar**.
    O critério aparece no formulário Regra de correspondência na lista relacionada **Selecionar critérios**.
11. **Opcional:** Na lista relacionada **Selecionar critérios**, defina um **Limite** para o critério.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Se necessário, personalize a lista e adicione o campo **Limite**.

Criar uma regra de atribuição para roteamento de caso

Crie uma regra que atribua os casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a regra de correspondência desejada.
2. Clique no link relacionado **Criar regra de atribuição**.
   Você também pode criar uma regra de atribuição navegando até **Encaminhamento e atribuição** > **Regra de atribuição** e clicando em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de atribuição.
Aplicação	O nome da aplicação à qual esta regra de atribuição pertence. A aplicação padrão é **Global**.
Ordem	A ordem na qual esta regra de atribuição é executada. Semelhante às regras de negócios, as regras de atribuição são processadas com base na ordem de execução, da menor para a maior.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência. Somente regras de atribuição ativas têm efeito.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra de atribuição está sendo criada. Esta lista mostra somente as tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estende a tabela de tarefas, deverá limpar o cache da instância navegando até https:// <instance_name> .service-now.com/ cache.do para que a regra de atribuição funcione.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Aviso: Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione liberações de cache automaticamente.
Condições	As condições nas quais a regra de atribuição será aplicada. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no **X** à direita de uma condição.
Atribuir a	
Usuário	O usuário a ser atribuído à tarefa.
Grupo	O grupo de atribuição a ser atribuído à tarefa.
Script	
Script	Um script para determinar a funcionalidade de regra de atribuição avançada. Os scripts fornecem acesso a variáveis current.variable_pool.

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Definir regras de atribuição

Configurar Skills Management

Gerencie dados de habilidades em um local central para agentes de atendimento ao cliente e itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a gestão de habilidades, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Skills Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Skills Management

Tarefa	Descrição
Gerenciar habilidades	Organize dados de habilidades de agentes e itens de trabalho em um local centralizado.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Atribuir habilidades a itens de trabalho	Crie regras para identificar habilidades e associá-las automaticamente a itens de trabalho.
Atribuir habilidades a agentes de atendimento ao cliente	Identificar as habilidades que cada agente tem para trabalhar nas tarefas e designá-las ao agente.

Habilidades obrigatórias

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

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

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

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

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

Tópicos relacionados

Usar o workbench de atribuições

Configuração do recurso de habilidades obrigatórias

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

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

Customer Service Management configuração

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

Tradução automática

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

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

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

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

Configuração da Gestão de serviços de campo

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

- Ative a propriedade do sistema `work.management.use.mandatory.skills`.
- Configure o formulário de ordem de serviço e o formulário de tarefa de ordem de serviço para usar a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].
- [Opcional] Para ordens de serviço e tarefas existentes que têm dados preenchidos no campo **Habilidades** nos formulários de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço, execute o script **Migrar habilidades para habilidade de tarefa M2M** para mover esses dados para a tabela Habilidades de tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa e as configura como habilidades opcionais. Para obter mais informações, consulte Migração de habilidades para a tabela Habilidade da tarefa.
- Se você estiver usando o agendamento dinâmico, atualize o filtro de tarefa para a configuração de agendamento dinâmico e substitua os critérios de correspondência **de Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico pelos** critérios de **correspondência de Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico**. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de tarefa .

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

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

Tradução automática

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

Propriedades do sistema de habilidades obrigatórias

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

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

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o recurso Habilidades obrigatórias

Nome da propriedade	Descrição
work.management.use.mandatory.skills	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso
habilidades_management.migração	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o script **Migrar habilidades para a habilidade da tarefa M2M**. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_case,wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_miglated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais o campo **Habilidades** já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dados foram migrados e não serão migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum

Migrar habilidades para a tabela Habilidade da tarefa

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

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

Tradução automática

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

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

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

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as configurações a seguir.

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

Configurar workbench de atribuições

O workbench de atribuições usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem três tipos de critérios de correspondência disponíveis para seleção:

- Correspondência simples
- Agregado
- Com script

Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Se necessário, defina as propriedades do workbench de atribuições.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tradução automática

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

Configurar Workbench de atribuições

Tarefa	Descrição
Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições	O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta.
Criar uma configuração do workbench de atribuições	Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.
Configurar propriedades do workbench de atribuições	Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuições.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral do workbench de atribuições

Critérios de correspondência para atribuição de caso

Regras de correspondência para atribuição de caso

Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições

Crie um ou mais critérios de correspondência que podem ser usados em uma configuração de workbench de atribuições.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. A tabela Critérios de correspondência [matching_dimension] armazena o critério individual que pode ser adicionado a uma regra de correspondência para criar uma configuração de workbench de atribuições.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Critérios**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para o critério.
4. Selecione o **tipo** de critério de correspondência.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Correspondência simples	Cria uma correspondência de um para um. Por exemplo, corresponda o fuso horário de um agente ao fuso horário de um local de tarefa.
Agregado	Usa uma consulta simples como entrada e fornece resultados agregados. A consulta retorna um conjunto de usuários.
Com script	Inclui uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

5. Para criar um critério de **correspondência simples**, preencha os campos a seguir.

Campos de critério de correspondência simples

Campo	Descrição
Aplica-se a	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Campo	O campo da tabela de tarefas selecionada que você deseja corresponder.
Tabela de Recursos	A tabela que armazena o recurso a ser usado para este critério de correspondência.
Campo de Correspondência de Recurso	O campo da tabela de recursos que você deseja corresponder.
Campo de Recurso	O campo de recurso a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem aos registros de recurso.

6. Para criar um critério **agregado**, preencha os campos a seguir.

Agregar campos de critério

Campo	Descrição
Tabela agregada	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Filtro agregado	Use o construtor de condição para criar uma consulta que retorna um conjunto de usuários da tabela de tarefas selecionada. Por exemplo, crie uma consulta que retorne casos de atendimento ao cliente com os seguintes estados: Novo, Aberto, Aguardando informações.
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

7. Para criar um critério com **script**, preencha os campos a seguir.

Campos de critério com script

Campo	Descrição
Script	Crie um script personalizado que retorna uma lista de usuários. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

8. **Opcional:** Insira um **Nome de exibição**.
9. **Opcional:** Habilite o campo **Usar referência**.
   Se você usar um campo de referência, preencha os seguintes campos.

Campos de referência

Campo	Descrição
Tabela de Referência	A tabela que armazena as informações referenciadas.
Filtro de Referência	Adicione condições de filtro para retornar as informações de referência desejadas.
Campo de Referência	O campo da tabela de referência selecionada a ser exibido para os registros que correspondem às condições do filtro.
Rótulo de Filtro de IU	O rótulo deste campo que aparece no workbench de atribuições

10. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Critérios de correspondência para atribuição de caso

Criar uma configuração do workbench de atribuições

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência baseada no tipo de correspondência **Critérios de seleção**. A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de caso**, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades Correspondentes
- Casos Atribuídos

Você pode modificar ou criar critérios de correspondência e modificar a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de caso** conforme necessário ou pode criar sua própria configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes** para acessar a lista Regras de correspondência.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.

Tradução automática

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

4. Se desejar, insira uma **ordem de execução** para a regra de correspondência.
   Esta é a ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócios, as regras de correspondência são processadas com base na ordem de execução, da menor para a maior.
5. Na guia **Aplica** -se a, selecione a **Tabela** que armazena a tarefa para a qual a regra de correspondência está sendo criada.
6. Use o campo **Condições** para criar uma ou mais condições na tabela selecionada.
   Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no **X** à direita de uma condição.
7. Na guia **Recurso**, selecione **Critérios de seleção** no campo **Correspondência**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Regras de correspondência, abra a regra de correspondência que você acabou de criar.
10. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, clique em **Novo**.
    Isso abre o formulário Selecionar critério.
11. Selecione um **Critério** na lista Critérios de correspondência.
12. Selecione como o critério será usado no campo **Usar para**.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Classificação e sem exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não a exibe no workbench.

13. Selecione um **Método de classificação**.

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
Quanto menos, melhor	Um valor menor é melhor. Por exemplo, menos casos são melhores ao determinar a classificação do agente.

14. Clique em **Enviar**.
15. Repita as etapas 10 a 14 para cada critério a ser adicionado à regra de correspondência.
16. Se desejar, altere o peso de um critério clicando duas vezes no campo **Peso** na lista relacionada **Selecionar critérios** e inserindo um novo peso.
    Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência Recomendação para atribuição de caso têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes.
17. Se desejar, defina o limite de um critério clicando duas vezes no campo **Limite** na lista relacionada **Selecionar critérios** e inserindo um número de limite.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Limite**.

Tradução automática

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

18. Se desejar, defina um critério ativo ou inativo clicando duas vezes no campo **Ativo** na lista relacionada **Selecionar critérios** e selecionando **verdadeiro** ou **falso**.
A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Ativa**.

Configurar propriedades do workbench de atribuições

Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**.
2. Defina as seguintes propriedades, conforme necessário.

Opção	Descrição
Título do botão de macro *assignment_workbench.find.agents.title*	Cria o título do botão de macro no formulário de tarefa. O padrão é **Localizar agentes**.
Quando habilitado, o workbench de atribuições é aberto em uma nova janela *assignment_workbench.new.window*	Abre o workbench de atribuições em uma nova janela. O padrão é **Falso**.
Número de agentes por página *assignment_workbench_no_of_agents*	Defina esta propriedade como 20, 30 ou 50 agentes. Para obter melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página. O padrão é **30**.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso permite que você gerencie com eficiência o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tradução automática

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

Gestão de problemas graves

Tarefa	Descrição
Ativar Gestão de problemas graves	Ative o plug-in Gerenciamento de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
Configurar propriedades do Atendimento ao cliente	Habilite uma propriedade do sistema para sincronizar dados entre casos primários e secundários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral da gestão de problemas graves

Ativar Gestão de problemas graves

Ative o plug-in Gerenciamento de problemas graves para usar o recurso de gerenciamento de problemas graves.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]
- Comunicações direcionadas [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

A gestão de problemas graves usa o recurso de listas de destinatários de comunicações direcionadas para identificar os clientes afetados.

Nota:
Se você instalou o plug-in Proactive Customer Service Operations, o plug-in Gerenciamento de problemas graves será ativado por padrão.

Procedimento

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

Configurar sincronização de caso

Configure as propriedades do sistema de gestão de problemas graves para habilitar a sincronização entre os casos principais e os casos secundários associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Habilite a propriedade **Sincronizar campos de primário para secundário**.
3. Na propriedade **Lista separada por vírgulas de campos que sincronizam de casos primários para secundários**, adicione uma lista separada por vírgulas de campos que sincronizam do caso principal para cada um dos casos secundários associados.
4. **Opcional:** Defina a propriedade **Processa o ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de casos primários para secundários** como falsa para processar o ANS de forma síncrona.
   Esta propriedade está habilitada por padrão.
5. Clique em **Salvar**.

Comunicações direcionadas

A aplicação Targeted Communications fornece a capacidade de criar e enviar artigos e e-mails para clientes internos e externos.

Usuários com as funções de autor de publicações (sn_publications.author) e administrador de publicações (sn_publications.admin) podem usar a aplicação Targeted Communications para criar artigos de publicação e e-mails para funcionários, contatos e contas de clientes e consumidores. Os artigos estão disponíveis para exibição nos portais de autoatendimento e também podem ser enviados como notificações por e-mail.

Cada artigo de publicação inclui conteúdo e uma lista especificada de destinatários. Os artigos também podem incluir notificação por e-mail opcional. As listas de destinatários podem ser criadas dinamicamente usando um construtor de condição para identificar as condições desejadas, executando scripts ou carregando o arquivo manualmente. Os destinatários podem ser adicionados ou removidos de uma lista manualmente e as listas podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

Ao criar um artigo, os autores da publicação especificam uma data de publicação e uma data de vencimento. O sistema usa essas datas para publicar e expirar automaticamente o artigo. Os autores também podem solicitar uma revisão antes de publicar um artigo. Os artigos podem incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando o artigo é publicado. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em uma lista de **bcc** para manter a privacidade.

Nota:
As delegações de usuários da lista de destinatários não recebem notificações por e-mail publicadas.

O processo de publicação de artigos é baseado em fluxos de trabalho e dois fluxos de trabalho padrão são fornecidos: um para publicar artigos instantaneamente e um que requer aprovação antes da publicação. Os administradores de publicação podem atualizar fluxos de trabalho e adicionar usuários com a função de aprovador de publicações (sn_publications.approver) para executar revisões. Autores e administradores podem monitorar publicações e ver quais usuários receberam e visualizaram as informações.

Os contatos do cliente e os consumidores podem exibir publicações fazendo login no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor e clicando no link **Publicações** no cabeçalho do portal. Os funcionários podem exibir essas publicações navegando até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações** no navegador de aplicações.

Tradução automática

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

Fases do artigo de publicação

Os artigos de publicação passam por várias fases que são exibidas em um formatador de fluxo de processo no formulário de publicação.

Fases de publicação

Fase	Definição
Autor	O estado inicial do processo de criação da publicação.
Revisar	Publicações que estão aguardando revisão. Uma publicação não pode ser atualizada quando está na fase de **Revisão**.
Pronto para publicar	Publicações que foram revisadas e estão prontas para serem publicadas.
Publicado	Publicações que atingiram a **data de publicação**.
Expirado	Publicações que atingiram a **data** de vencimento ou que expiraram manualmente.
Cancelado	Publicações pendentes que foram canceladas.

Os estados são mostrados em um formatador de fluxo de processo na parte superior do formulário de publicação. O estado atual é indicado por um sublinhado azul. Os estados que foram concluídos são indicados por uma marca de seleção azul.

Listas de publicação

O menu do aplicativo Targeted Communications inclui várias exibições de registros de publicação.

Listas de publicações

Estado	Definição
Publicações Ativas	Inclui publicações nas seguintes fases: • Autor • Revisar • Pronto para publicar • Publicado
Publicações Preliminares	Inclui publicações que foram criadas e enviadas para revisão.
Publicações Expiradas	Inclui publicações que atingiram a **data** de vencimento ou que foram definidas como **Expiradas**.

Listas de destinatários

Crie a lista de destinatários para comunicações direcionadas que podem incluir usuários internos, cliente, contas, contatos e consumidores. Você pode criar a lista de destinatários usando os métodos de importação de usuário, listas dinâmicas ou script.

Quando um artigo é publicado, os destinatários nesta lista podem exibir o artigo no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Os destinatários também podem receber notificações por e-mail opcionais.

Tradução automática

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

As listas de destinatários também são usadas pela aplicação Gerenciamento de problemas graves para criar casos secundários para um caso principal.

As listas de destinatários são criadas das seguintes maneiras:

- Criando uma lista de usuários importados.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

O administrador do sistema pode gerenciar um trabalho programado para atualizar listas de destinatários. Este trabalho programado, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*, adiciona novos destinatários a cada um dos artigos publicados ativos. Os novos destinatários recebem notificação por e-mail do artigo e têm acesso para exibir o artigo no portal.

Criar uma lista de destinatários importando informações de contato

Crie uma lista de destinatários importando informações de contato. Para contatos, os tipos de arquivo compatíveis incluem xls e csv.

Vários arquivos podem ser importados para a mesma lista de destinatários, com novos destinatários anexados ao arquivo da lista de destinatários. O sistema verifica se as contas e os contatos existem no sistema e importa somente os que existem. Entradas duplicadas não são criadas. No final do processo de importação, o sistema exibe um status com o número de registros importados e rejeitados.

O sistema usa o sys_id e os atributos de endereço de e-mail para corresponder aos contatos. Ele primeiro procura uma correspondência de sys_id correspondente. Se não for encontrado, ele procurará um endereço de e-mail correspondente. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Crie uma lista de destinatários importando informações da conta, do consumidor ou do usuário interno

Crie uma lista de destinatários importando informações de conta, consumidor ou usuário interno. O tipo de arquivo compatível é xls.

O sistema usa os seguintes atributos para corresponder aos registros importados:

- Conta: usa o sys_id e o número da conta. Tenta corresponder ao sys_id. Se não for encontrado, tentará fazer a correspondência usando o número da conta. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.
- Consumidor e usuário: usa o sys_id ou o endereço de e-mail. Tenta corresponder ao sys_id. Se não for encontrado, tentará corresponder ao endereço de e-mail. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Nota:
Os nomes de coluna fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, use **sys_id** e **number** para contas e e- **mail** para consumidores e usuários.

Criar uma lista de destinatários usando um script

Crie uma lista de destinatários usando um script com estas entidades compatíveis: contato, empresa/conta, consumidor e usuário interno. A saída do script é uma matriz de sys_ids

Tradução automática

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

da entidade correspondente. Depois de criar a lista de destinatários, o sistema mostra o número total de registros identificados, adicionados à lista e rejeitados.

Para criar uma lista de destinatários usando um script, selecione Condição dinâmica no campo **Método** no formulário Lista de destinatários e ative a caixa de seleção **Mostrar script**. Em seguida, crie seu script no campo **Script**.

Adicionar ou remover um aprovador

Facilite o processo de aprovação adicionando ou removendo aprovadores do seu fluxo de trabalho de publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Fluxo de Trabalho de Publicação**.
2. Selecione um fluxo de trabalho.
   Os aprovadores atribuídos ao fluxo de trabalho são exibidos no campo **Aprovadores**.
3. Para adicionar um aprovador, clique em **Editar** aprovadores ao lado do campo **Aprovadores** e selecione um aprovador na lista Usuários.
   Esta lista inclui usuários com a função sn_publications.approver. O usuário selecionado é adicionado ao campo **Aprovadores**. As aprovações em fluxos de trabalho são uma funcionalidade da plataforma. Para obter mais informações, consulte Atividades de fluxo de trabalho de aprovação e reversão .
4. Para remover um aprovador, clique em **Editar** aprovadores ao lado do campo **Aprovadores**, selecione o nome do aprovador e clique em **Remover**.
   O nome do aprovador é removido do campo **Aprovadores**.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar uma lista de destinatários

Crie e salve uma lista de usuários para receber comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma lista de destinatários pode incluir usuários internos, contas, contatos ou consumidores. Crie uma lista de destinatários usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Importando uma lista de usuários.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

Nota:
Você deve criar pelo menos uma lista de destinatários antes de criar uma publicação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Lista de destinatários.

Formulário Lista de destinatários

Campo	Descrição
Nome	O nome da lista.
Tipo	O tipo de destinatários a serem incluídos na lista. ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user) ◦ Consumidores (csm_consumer) ◦ Contas (customer_account)
Estado	O estado da lista de destinatários. ◦ **Novo**: a lista ainda não foi gerada. Clique **em Atualizar lista de destinatários**. ◦ **Em andamento**: a lista está sendo gerada. (Talvez você só veja este estado ao gerar uma lista muito grande de destinatários.) ◦ **Concluído**: a lista foi gerada.
Método	Método usado para gerar a lista de destinatários. ◦ **Carregar arquivo**: crie uma lista carregando informações do usuário de um arquivo Excel .xlsx selecionado. ◦ **Condição dinâmica**: crie uma lista selecionando condições no construtor de condição ou adicionando um script. **Nota:** Para excluir usuários inativos de receber e-mails, use o construtor de condição para excluir usuários inativos da lista de destinatários.
Escolher arquivo	Se o **método** for **Carregar arquivo**, baixe um modelo do Excel e selecione um arquivo .xlsx que contenha as informações do usuário. Os modelos variam de acordo com a entidade selecionada no campo **Tipo**. Para contas, o modelo inclui colunas para sys_id e valores de número de conta. Para contatos, consumidores e usuários internos, o modelo inclui colunas para valores de sys_id e e-mail.
Mostrar Script	Se o **Método** for **Condição dinâmica**, habilite esta caixa de seleção para criar uma lista de destinatários usando um script. Habilitar esta caixa de seleção exibe o campo **Script**.
Script	O script usado para criar uma lista de destinatários.
Tabela	A tabela que armazena as informações do usuário. Dependendo da seleção no campo **Tipo**, este campo exibe: ◦ Contato [customer_contact] ◦ Usuário [sys_user]

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Consumidor [csm_consumer] ◦ Conta [customer_account]
Campo de usuário	O campo que faz referência ao registro do usuário na tabela Usuário (sys_user). Para os seguintes tipos de listas de destinatários, este é o sys_id: ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user) ◦ Consumidores (csm_consumer)
Campo da conta	O campo na tabela selecionada que armazena as informações da conta. Este campo é exibido para os seguintes tipos de listas de destinatários: **Contas**.
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões AND e OR. Exclua condições clicando no botão Excluir à direita de uma condição.

4. Clique em **Enviar**.
   Para listas de destinatários criadas por upload de arquivo, clicar em **Enviar** valida os registros no arquivo do Excel. Após a validação, o sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do carregamento, incluindo registros de usuário válidos e inválidos.

Editar uma lista de destinatários

Modifique as listas de destinatários de comunicação direcionada usando a coluna Adicionada dinamicamente na lista relacionada Destinatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Destinatários** inclui a coluna **Adicionado dinamicamente** que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi adicionado:

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o construtor de condição ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando o botão **Editar** na lista relacionada **Destinatários** ou por upload de arquivo.

A coluna **Comunicação ativa** é definida como Verdadeira por padrão para registros adicionados de forma dinâmica e manual. Este campo indica se o destinatário requer ou não comunicação ativa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Selecione a lista desejada.
3. Na lista relacionada **Destinatários**, clique em **Editar**.

Tradução automática

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

4. Use as setas para adicionar ou remover registros.
5. Clique em **Salvar**.

Criar uma publicação

Crie uma publicação para enviar artigos ou e-mails para clientes internos ou externos. Você pode especificar o tipo de conteúdo e incluir um e-mail opcional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Duas opções a serem consideradas ao criar uma publicação:

- Incluir a notificação por e-mail opcional (padrão)
- Selecione o tipo de conteúdo: HTML ou Wiki

Depois de criar um artigo, há duas opções de publicação:

- **Enviar:** define a fase como **Autor** e salva o registro de publicação.
- **Enviar para revisão:** define a fase como **Revisar** e envia a publicação para o aprovador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Criar Nova Publicação**.
2. Preencha os campos no formulário de publicação.

Formulário de publicação

Campo	Descrição
Número	O número da publicação gerado automaticamente.
Tipo de conteúdo	O tipo de dados incluído na publicação. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ HTML: este conteúdo pode incluir texto em formato Rich Text (RTF), imagens, anexos e links. Insira os dados de publicação no campo **Conteúdo**. ○ Wiki: este conteúdo pode incluir texto sem formatação. Insira os dados de publicação no campo **Wiki**. A seleção padrão é HTML.
Categoria	Se desejar, selecione uma categoria para a publicação. As seguintes categorias estão disponíveis: ○ Defeito ○ Indisponibilidade ○ Informações
Listas de destinatários	Selecione uma lista predefinida para direcionar clientes específicos. As listas de destinatários são criadas pelo autor da publicação ou pelo administrador.
Descrição resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Data de publicação	Selecione a data de publicação como qualquer data futura.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	As publicações são enviadas automaticamente quando a data e a hora de publicação são atingidas.
Data de vencimento	Selecione a data de vencimento. Essa data deve ser pelo menos um dia após a **data de publicação**. As publicações expiram automaticamente quando a data e a hora de vencimento são atingidas.
Incluir links de anexo	Inclua links para anexos na visualização de notificação por e-mail.
Conteúdo	Este campo aparece quando você seleciona **HTML** como o **Tipo de conteúdo**. Insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo HTML pode incluir texto em formato Rich Text (RTF), imagens, anexos e links.
Wiki	Este campo aparece quando você seleciona **Wiki** como o **Tipo de conteúdo**. Clique no botão Wikitexto e insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo do wiki pode incluir texto sem formatação.

3. Clique em uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Enviar	A fase é definida como **Autor** e o registro de publicação é salvo.
Enviar para revisão	A fase é definida como **Revisar** e a publicação é enviada ao aprovador para revisão. Os aprovadores podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Publicar uma publicação

Publicar uma publicação com as publicações opcionais são publicadas automaticamente com uma notificação por e-mail opcional para enviar aos clientes na data e hora selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As publicações são publicadas automaticamente na data e hora selecionadas no campo **Data** de publicação no formulário Publicação. Ao criar uma publicação, defina os campos **Data** de **publicação e Data** de vencimento para controlar quando a publicação será publicada e expirada automaticamente.

Nota:
Uma ação de IU para publicar manualmente uma publicação não está disponível pronta para uso. Se necessário, o administrador do sistema pode Criar uma ação de IU e adicioná-la ao formulário Publicação.

Tradução automática

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

Ao criar uma publicação, você também pode incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando a publicação é publicada. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em uma lista de **bcc** para manter a privacidade.

Nota:
Para excluir usuários inativos de receber e-mails, use o construtor de condição para excluir usuários inativos da lista de destinatários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione a publicação desejada.
3. Exiba a data no campo **Data de publicação**.
   O sistema publica automaticamente a publicação nesta data e hora e envia uma notificação por e-mail para os destinatários na lista de destinatários.

Nota:
Se o administrador do sistema configurou uma ação de IU, você pode usar essa ação de IU para publicar manualmente a publicação.

Criar uma publicação recorrente

Revise as publicações para aceitá-las ou rejeitá-las. Você deve ter a função de aprovação da publicação para revisar a publicação. Se a publicação não for revisada antes da data de publicação, a publicação será rejeitada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar o intervalo de recorrência e as datas de início e término da recorrência. O número de cópias criadas é baseado nessas configurações e aparece na lista relacionada **Publicações** no formulário de publicação original. Cada cópia tem uma data de publicação diferente, que é baseada no intervalo. Cada cópia é redefinida para o estado **Autor** e cada uma passa por seu próprio fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**, abra a publicação desejada e clique no link relacionado **Configurar recorrência**.
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Recorrências** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário de Recorrência.

Formulário de recorrência

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Modelo de Publicação	O número da publicação que está sendo usada como modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Se você clicou no link relacionado **Configurar recorrência**, este campo exibirá o número da publicação original. ○ Se você clicou em **Recorrências** no menu Comunicações de destino, selecione uma publicação na lista Publicações.
Início de Recorrência	Selecione uma data para a primeira ocorrência das publicações recorrentes.
Fim de Recorrência	Selecione uma data para a última ocorrência das publicações recorrentes.
Intervalo de Recorrência	Selecione um intervalo para as publicações recorrentes: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Quinzenalmente ○ Mensalmente ○ Personalizado
Intervalo Personalizado em Dias	Este campo aparece quando você seleciona **Personalizado** como o **Intervalo de recorrência**. Insira o número de dias para o intervalo.

3. Clique em **Enviar**.
   As publicações recorrentes são criadas com base nas datas selecionadas e no intervalo de recorrência, e a fase de cada cópia é definida como **Autor**. As cópias aparecem na lista relacionada **Publicações** no formulário de publicação original, bem como nas listas Publicações ativas e Publicações de rascunho. Em qualquer uma dessas listas, você pode abrir cada publicação e alterar as informações conforme necessário. Cada cópia lista o número do modelo de publicação no campo **Recorrência**.

   Um registro da recorrência aparece na lista Recorrências.

Visualizar uma notificação por e-mail

Antes de enviar uma publicação, os autores ou administradores podem visualizar as notificações por e-mail, revisando a lista de destinatários, as informações do assunto e o conteúdo da publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem visualizar as seguintes informações para uma notificação por e-mail quando o plug-in Customer Service (com.sn_customerservice) estiver instalado:

- A lista de destinatários
- O assunto da publicação
- O texto da publicação e quaisquer anexos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique no link relacionado **Visualizar e-mail de destino**.
4. Exiba a notificação por e-mail na janela Visualização da notificação.
5. Se desejar, exiba a publicação no portal do cliente clicando no link no corpo do e-mail.
6. Feche a janela Visualização da notificação.
   Depois que a publicação for publicada, os clientes na lista de destinatários devem receber o e-mail.

Atualizar uma publicação

Você pode fazer mudanças em uma publicação que está nas fases **Autor** ou **Revisão**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.
   A fase da publicação deve ser **Autor** ou **Revisão**.
3. Faça as mudanças desejadas.
4. Clique em **Atualizar**.

Enviar uma publicação para revisão

Envie publicações para revisão, pelo autor ou pelos administradores, a partir da fase Autor, acionando uma transição para a fase Revisar. Os aprovadores são adicionados automaticamente à lista relacionada de Aprovadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione uma publicação na fase **Autor**.
3. Clique **em Enviar para revisão**.
   A fase de publicação é definida como **Revisar** e os aprovadores são adicionados à lista relacionada de **Aprovadores** no formulário Publicação.

   Os aprovadores podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Tradução automática

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

Revisar uma publicação

Usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores ao fluxo de trabalho de publicação podem revisar uma publicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.approver ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após a revisão, um aprovador pode aceitar ou rejeitar uma publicação. Se um aprovador não revisar uma publicação antes da **Data**de publicação , a publicação não poderá ser aprovada. O botão **Aprovar** não é exibido e o aprovador vê uma mensagem informando que a data e a hora de publicação já passaram. O aprovador só pode rejeitar a publicação, o que a retorna para a fase **Autor**.

A lista relacionada **Aprovadores** exibe uma lista de tarefas de aprovação e inclui o comentário mais recente de cada aprovador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione uma publicação para revisão na lista Aprovações que tenha um estado de **Solicitado**.
3. Revise o resumo da publicação na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicione comentários de revisão ao campo **Comentários**.
5. Clique em uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado de revisão muda para **Aprovado** na lista de Aprovações e a fase de publicação é definida como **Pronto para publicar**. Para outros aprovadores deste artigo, o estado de revisão muda para **Não é mais necessário**.
Rejeitar	O estado de revisão muda para **Rejeitado** na lista de Aprovações e a fase de publicação é definida como **Autor**.

Exibir a lista de aprovadores de uma publicação

Acesse e revise os aprovadores atribuídos para uma publicação enviada para revisão em Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.

Tradução automática

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

3. Clique na guia da lista relacionada de **Aprovadores**.
   A lista de Aprovadores inclui os usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores ao fluxo de trabalho de publicação.

Rastrear uma publicação

Acesse uma lista de destinatários de uma publicação e veja quais destinatários visualizaram o conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Abra a publicação desejada.
3. Clique na lista relacionada **Destinatários da publicação**.
   Para cada destinatário nesta lista, você pode ver se o cliente visualizou o artigo.

Expirar uma publicação

Expira um artigo publicado antes que ele atinja a **data**de vencimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione um artigo que foi publicado.
3. Clique **em Expirar**.
   A data de **vencimento** da publicação é definida como a data atual. A publicação é removida da lista Publicações ativas e aparece na lista Publicações expiradas.

Cancelar uma publicação

Cancele uma publicação pendente antes que ela atinja a data de publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode cancelar uma publicação em qualquer uma das seguintes fases: **Autor**, **Revisão**ou **Pronto para publicar**.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique em **Cancelar**.
   A fase da publicação muda para **Cancelado**.

Tradução automática

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

Exibir uma publicação

Acesse os detalhes de uma publicação e revise-os usando o menu Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações**.
2. Selecione uma publicação na lista Publicações.

Configurar informações de tratamento especial

Use anotações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure as tabelas de entidade desejadas para usar informações de tratamento especial e configure os formulários correspondentes para exibir a lista Informações de tratamento especial ou a janela pop-up.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Informações de tratamento especial

Tarefa	Descrição
Configurar uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial	Configurar uma entidade para usar informações de tratamento especial adiciona o link relacionado **Criar informações de tratamento especial** ao formulário correspondente.
Configure um formulário para mostrar anotações de tratamento especial em uma lista ou janela pop-up	Configure um formulário para exibir anotações de tratamento especial em uma lista ou em uma janela pop-up.
Configure as propriedades necessárias para exibir informações de tratamento especial	Configure as propriedades que determinam a frequência e o número de informações de tratamento especial que são exibidas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral de Informações de tratamento especial

Tradução automática

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

Configurar uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial

Configure uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar uma entidade para usar informações de tratamento especial adiciona o link relacionado **Criar informações de tratamento especial** ao formulário correspondente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma tabela no campo **Nome da tabela**.
4. Se desejar, selecione um ou mais **Campos relacionados**.
   Você também pode exibir anotações de entidades relacionadas, incluindo esses campos na configuração. Por exemplo, você pode exibir anotações para a conta e o contato associados a um caso de atendimento ao cliente selecionando os campos **Conta** e **Contato** no formulário Caso.
5. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à lista Configuração de tratamento especial.

Configurar um formulário para mostrar informações de tratamento especial

Exiba anotações de tratamento especial em um formulário, como o formulário Caso, em uma lista de formulários ou em uma janela pop-up.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegue até um formulário como o formulário Caso.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Selecione um dos seguintes na coluna **Disponível** e mova-o para a coluna **Selecionado**.
   - **Lista de Informações de tratamento especial**
   - **Pop-up de informações de tratamento especial**
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Visão geral de Informações de tratamento especial

Configurar propriedades de informações de tratamento especial

Configure as propriedades necessárias para exibir informações de tratamento especial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir.

Opção	Descrição
Exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão	Informações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão.
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial	Aumente ou diminua este número conforme desejado. O padrão é 20 alertas.
Largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels	A largura da janela pop-up em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos que 300, a janela usará automaticamente a largura padrão.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar status da ação de caso

O recurso de status da ação de caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os indicadores visuais na coluna Status da ação na lista de casos realçam o status do caso:

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Status da ação do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Status da ação do caso	Ative o plug-in Status da ação de caso (com.snc.csm_action_status) para habilitar o recurso de status da ação de caso.
Configurar fluxos de caso acionáveis	Habilite ou desabilite os fluxos de caso acionáveis que são fornecidos com o plug-in Status da ação de caso.

Tradução automática

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

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Visão geral do status da ação de caso

Ativar Status da ação do caso

Ative o plug-in Status da ação de caso para usar o recurso de status da ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O status da ação de caso fornece uma aplicação específica do Customer Service do recurso Action Status Automation, que rastreia as tarefas de bloqueio criadas para casos de atendimento ao cliente e atualiza os indicadores de status da ação.

Procedimento

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

Configurar fluxos de caso acionáveis

O plug-in Status da ação de caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esses fluxos de caso são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, desabilite o fluxo associado.

Nota:
O plug-in Status da ação de caso fornece fluxos de caso que criam e resolvem tarefas de bloqueio para problemas associados aos casos. Para obter a funcionalidade completa, você também deve ativar o Atendimento ao cliente com o plug-in Service Management (com.sn_cs_sm). Para obter mais informações, consulte Integrar ao Service Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.
2. Revise a lista de fluxos de caso.
3. Defina o campo **Ativo** como falso para os fluxos de caso desejados.

Tópicos relacionados

Fluxos de caso acionáveis

Tradução automática

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

Criar casos como um contato de proxy

A função de contato do proxy permite que os funcionários criem casos para contas e contatos do cliente. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes.

Atribua a função de contato do proxy (sn_customerservice.proxy_contact) aos funcionários da sua empresa que não sejam executantes ou que não tenham outras funções específicas do CSM.

Nota:
Esta função requer licenciamento para acesso a aplicações CSM. O contato do proxy não pode coexistir com as funções de colaborador.

Os funcionários com a função de contato de proxy podem fazer o seguinte:

- Crie casos em nome de clientes por e-mail, telefone, bate-papo, Virtual Agent e a partir do Customer Service Portal.
- Crie solicitações em nome de clientes no Portal de atendimento ao cliente.

Ao criar um caso, o funcionário pode selecionar um contato do cliente ou um contato do parceiro como o contato do caso. O funcionário também é adicionado ao caso como contato interno.

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem fazer o seguinte para os casos em que são o contato interno:

- Exibir uma lista de casos.
- Exibir detalhes do caso.
- Adicione comentários ou anexos a um caso.
- Aceite ou rejeite uma resolução de caso.
- Exibir uma lista de pedidos de trabalho relacionados.
- Verifique o status de um caso usando o Virtual Agent.

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos e designar um funcionário com a função de contato de proxy como contato interno.

- No Agent Workspace, os agentes podem criar casos para funcionários a partir de registros de interação.
- Em sessões de bate-papo do Connect com funcionários, os agentes podem criar casos que adicionam o funcionário ao campo **Contato interno** no formulário Caso.

Informações do plug-in

Ative o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) para habilitar este recurso. Este plug-in adiciona o seguinte a Customer Service Management:

- A função sn_customerservice.proxy_contact.
- A inclusão de script ProxyContactHelper.
- O campo **Contato interno** no formulário Caso.
- O campo **Aberto para** no formulário de interação.

Tradução automática

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

Nota:
Você precisa configurar o formulário de interação para exibir o campo **Aberto para** e o formulário de caso para exibir o campo **Contato interno**.

Configurar o componente da faixa de opções Cliente 360 no Espaço do agente

Com a função de administrador do espaço (workspace_admin), você pode configurar o componente da faixa de opções Cliente 360 para exibir o contato interno de um caso.

- Se o campo **Contato** (o campo primário) estiver preenchido no formulário Caso, o componente Cliente 360 exibirá as informações de contato.
- Se o campo **Consumidor** (o campo secundário) estiver preenchido no formulário Caso, o componente Cliente 360 exibirá as informações do consumidor.
- Se o campo **Contato interno** (o campo terciário) estiver preenchido no formulário Caso e os campos **Contato** e **Consumidor** não contiverem dados, o componente Cliente 360 exibirá as informações do contato interno (funcionário).

Campo de contato interno no formulário de caso

Quando um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact cria um caso para uma conta de cliente, o campo **Contato interno** no formulário Caso é preenchido com o nome do funcionário. Este campo determina a visibilidade do caso para o funcionário. No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem ver os casos que criaram e são identificados como contato interno.

Nota:
Este campo aparece no formulário Caso na interface da plataforma e no Espaço do agente.

Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact no campo **Contato interno**.

Criação de um caso no Portal de atendimento ao cliente

Um funcionário com a função de contato de proxy pode criar um caso para um cliente no Portal de atendimento ao cliente. Como parte da criação de um caso, o funcionário:

- Seleciona uma conta.
- Seleciona um contato dos contatos disponíveis para a conta.
- Seleciona um ativo ou produto para a conta.
- Insere um assunto e uma descrição para o caso.

Quando o caso é criado, o funcionário é adicionado ao **Contato interno** no formulário Caso.

Criação de um caso a partir de um registro de interação

Um agente pode criar um caso para um funcionário clicando em **Criar caso** no formulário de interação. No formulário de caso resultante, o campo **Contato interno** :

- Será definido como o valor do campo **Aberto para** se o funcionário tiver a função de contato de proxy.
- Permanece em branco se o usuário no campo **Aberto para** não tiver a função de contato do proxy.

Tradução automática

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

Criação de um caso via e-mail

Os funcionários podem criar um caso enviando um e-mail para o endereço de e-mail de entrada. Quando o e-mail é recebido, o sistema verifica se o usuário tem a função de contato de proxy.

- Em caso afirmativo, o caso será criado e o funcionário será adicionado ao campo **Contato interno**. O conteúdo do e-mail é registrado no fluxo de atividades do caso.
- Caso contrário, o caso não será criado.

Como iniciar um bate-papo no Portal de atendimento ao cliente

Funcionários com a função de contato de proxy podem iniciar um bate-papo com um agente diretamente do Portal de atendimento ao cliente ou usando o Virtual Agent. Isso cria um cartão de solicitação de bate-papo com o nome do funcionário na caixa de entrada do agente.

- **Espaço do agente**: quando o agente aceita o bate-papo, o registro da interação exibe o nome do funcionário no campo **Aberto para**.
- **Plataforma**: quando o agente aceita o bate-papo e cria um caso a partir da sessão de bate-papo, o nome do funcionário é adicionado ao formulário Caso no campo **Contato interno**.

Verificar o status de um caso usando o Virtual Agent

Funcionários com a função de contato de proxy podem usar o Virtual Agent para verificar o status de um caso em que eles são o contato interno.

Depois de fazer login no Portal de atendimento ao cliente e iniciar o Virtual Agent, use as opções disponíveis com o tópico **Verificar status do caso**.

Exibição de ordens de serviço

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários com a função sn_customerservice.proxy_contact podem ver os pedidos de trabalho dos casos em que são o contato interno. Os funcionários também podem adicionar anexos aos pedidos de trabalho.

No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.

Notificações do funcionário

O sistema envia uma notificação por e-mail para o funcionário no campo **Contato interno** do formulário Caso quando:

- O caso é aberto ou encerrado.
- Os comentários são adicionados ao caso.

Configurar casos resolvidos de encerramento automático

Use o recurso de encerramento automático de casos resolvidos para encerrar automaticamente os casos em estado Resolvido se os clientes não executarem nenhuma ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite este recurso ativando o fluxo do Flow Designer de **encerramento automático de casos resolvidos**. Você também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Encerramento automático de Casos resolvidos

Tarefa	Descrição
Ativar Fechamento Automático de Fluxo de Caso Resolvido	Ative o Flow Designer do Fluxo de Casos Resolvidos de Encerramento Automático, que identifica casos em que o estado "Resolvido" está aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações: ○ Envia um lembrete ao cliente de que a solução do caso está com a aceitação pendente após 5 dias sem resposta ○ Encerra o caso e envia uma notificação ao cliente de que o caso foi encerrado automaticamente após 10 dias.
Configurar regras de negócio para o campo Fechar automaticamente	Configure as seguintes regras de negócios para habilitar ou desabilitar o campo **Fechar** automaticamente no formulário Caso: ○ Marcar para fechamento automático ○ Limpar fechamento automático
Configurar Sinalizador de Fechamento Automático	O fluxo do Flow Designer de Fechar automaticamente casos **resolvidos** usa o sinalizador **Fechar** automaticamente para excluir casos do fechamento automático. Este sinalizador está oculto por padrão. Para usar este sinalizador, configure o formulário Caso para exibir o campo **Fechar** automaticamente.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Encerrar automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Configurar gestão de escalação

Escalar um caso ou conta gera conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários acompanhem o andamento de uma resolução.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o progresso feito na resolução do problema. Crie modelos de escalação e definições de severidade para controlar o processo de escalação.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Gestão de escalação

Tarefa	Descrição
Criar modelos de escalação	Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada e inclui o tipo de escalação (caso ou conta), uma lista de aprovação ou fluxo de trabalho (se a aprovação for necessária) e uma lista de observação de escalação.
Criar definições de severidade de escalação	A severidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e contas dessa severidade de escalação na interface do usuário.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   A página em sua instância em que a configuração foi concluída é aberta.

Tópicos relacionados

Escalação de caso e conta

Escalação de caso e conta
Use o recurso de escalação de caso e conta para destacar casos ou contas específicos e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

Escalar casos ou contas facilita a comunicação sobre um problema e permite que os usuários acompanhem o andamento de uma resolução. Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o progresso feito na resolução do problema. A escalação é um processo interno que não é exposto aos clientes. Para obter mais informações, consulte Visão geral de caso e escalação de conta.

Usuários com a função de solicitante de escalação podem solicitar e gerenciar escalações de caso e conta. Usuários com a função de desescalador podem remover a escalação de casos e contas.

Tópicos relacionados

Escalação de caso e conta

Escalar um caso ou uma conta
Usuários com a função de solicitante de escalação podem escalar um caso ou uma conta.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.escalation_requester ou sn_customerservice.deescalation_requester

Procedimento

1. Navegue até o caso ou a conta desejada.
2. Clique no link relacionado **Escalar caso** ou **Escalar conta**.
3. Preencha os campos no formulário de escalação, conforme necessário.

Campos de formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de Origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: ○ **Cliente** ○ **Interno**
Motivo	O motivo para solicitar a escalação de caso: ○ **Inatividade** ○ **Falta de andamento** ○ **Vencimento imposto por cliente**
Gravidade da escalação	A severidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de severidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. ○ **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho. ○ **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.
Modelo de escalação	O modelo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Lista de observação	A lista de observação para este registro de escalação. A lista de observação inclui usuários no modelo de escalação e todos os usuários que você adicionar a este registro. Para escalações de conta, você pode **Adicionar membros da equipe de conta à lista de observação**.
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição para esta escalação de conta.
Atribuído a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.
   Se o modelo de escalação incluir um fluxo de trabalho de aprovação, os aprovadores revisarão a solicitação de escalação e aprovarão ou negarão a solicitação (informe um motivo). Depois que a solicitação de escalação for aprovada, o cliente será notificado.

Gerenciar um caso escalado ou conta

Gerencie e documente o andamento de uma escalação usando o registro de escalação de caso ou conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute tarefas como mudar a severidade da escalação (que pode acionar um ANS diferente), atualizar a tendência de escalação, adicionar ou remover usuários da lista de observação e adicionar comentários.

- Escalações de**caso**: ao gerenciar uma escalação de caso, o agente de atendimento ao cliente normalmente executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas diretamente no registro de caso e o registro de escalação é usado principalmente para fins de relatório de status. Por exemplo, atualizar a tendência de escalação e os comentários para as partes interessadas da escalação. Todas as atualizações do registro de escalação de caso são replicadas automaticamente para o registro de caso como anotações de trabalho. O SLA de escalação também está associado ao registro de caso em vez do registro de escalação porque é onde o agente fornece atualizações regulares.
- Escalações de**conta**: para escalações de conta, o registro de escalação assume uma função mais importante porque as escalações de conta são mais graves e geralmente estão associadas a vários casos subjacentes. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação de conta que trabalha em conjunto com vários responsáveis pelo caso para resolver a escalação do cliente. O gerente de escalação de conta pode consolidar o status nos casos subjacentes e fornecer atualizações regulares usando o registro de escalação. Portanto, o SLA está associado ao registro de escalação.

Procedimento

1. Navegue até a lista de registros de escalação de caso e conta selecionando **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Escalações** > **Todos**.
2. Selecione o caso desejado ou o registro de escalação de conta.
   O campo **Registro de origem** fornece informações sobre o caso ou a conta relacionada.
3. Atualize os campos no formulário de escalação conforme necessário.
   Por exemplo, você pode mudar a severidade da escalação, o que pode acionar um ANS diferente e atualizar a tendência de escalação. Você também pode adicionar usuários à lista de observação e adicionar comentários sobre o andamento da escalação. Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de escalação de caso e conta.
4. Clique em **Atualizar**.

Remover escalação de um caso ou de uma conta

Usuários com a função de solicitante de remoção de escalação podem remover casos ou contas quando a causa da escalação for resolvida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.deescalation_requester

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até o registro de escalação desejado.
2. Clique **em Remover escalação** no cabeçalho do formulário.
   Isso abre a janela pop-up Remover escalação de caso.
3. Insira as informações necessárias no campo **Justificativa de remoção de escalação**.
4. Clique **em Remover escalação** na janela.
   O estado do registro de escalação muda para **Encerrado**.

Criar um caso ou modelo de escalação de conta

Crie um modelo para cada tipo de caso ou escalação de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada e inclui o tipo de escalação (caso ou conta); uma lista de aprovação ou fluxo de trabalho (se a aprovação for necessária) e uma lista de observação de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de modelo de escalação, conforme necessário.

Campos de formulário do modelo de escalação

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo de escalação.
Ignorar Aprovação de escalação	Habilite esta caixa de seleção para ignorar a necessidade de aprovação. Se ignorado, as escalações serão aprovadas automaticamente.
Usar Fluxo de Trabalho de Aprovação Padrão	Habilite esta caixa de seleção para usar o fluxo de trabalho de aprovação padrão (**Escalação - Aprovação**) fornecido com o recurso de escalação. Se estiver usando o fluxo de trabalho de aprovação padrão, selecione um **Grupo de aprovação**.
Adicionar Gerente de Grupo de atribuição de Caso para Aprovadores	Para escalação de casos, habilite esta caixa de seleção para adicionar o gerente do grupo de atribuição de casos à lista de aprovadores.
Grupo de aprovação	Se a caixa de seleção **Usar fluxo de trabalho de aprovação padrão** estiver habilitada: ○ Para o tipo de **escalação de caso**, você pode selecionar um grupo de aprovação adicional. ○ Para o tipo de **escalação de conta**, você deve selecionar um grupo de aprovação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se não houver aprovadores, as solicitações de escalação serão aprovadas automaticamente.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de escalação	O fluxo de trabalho usado para aprovar solicitações de escalação. Use o fluxo de trabalho padrão **de Aprovação de** escalação ou selecione um fluxo de trabalho diferente.
Tipo	O tipo de escalação: ○ Escalação de Caso ○ Escalação de Conta
Lista de observação de escalação	Adicione usuários à lista de observação do modelo de escalação. Esses usuários recebem notificações para todas as escalações que usam este modelo de escalação. Para uma escalação de conta, a equipe de conta é adicionada automaticamente à lista de observação. **Nota:** Os usuários também podem ser adicionados à lista de observação no registro de escalação.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um caso ou severidade de escalação de conta

A severidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e contas dessa severidade de escalação na interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A severidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente os casos escalados e as contas em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de severidade de escalação:

- **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho.
- **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para casos e contas escalados:

- **Espaço do agente**: os indicadores de campo e os destaques de campo aparecem no campo **Descrição resumida** para casos escalados e no campo **Nome** para contas escaladas.

  Nota: Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlink.

- **Interface da plataforma**: o caso escalonado e os números de conta são indicados com um ponto colorido em uma lista e um plano de fundo colorido em um formulário.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Gravidade da escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a severidade.
4. No campo **Estilo**, insira uma cor.
   Para configurar registros de severidade de escalação adicionais, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Destacar campos da lista .
5. Clique em **Enviar**.

Configurar resumos de caso

O recurso de resumos de casos permite que você forneça atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de resumos de caso inclui dois tipos de comunicação de caso:

- **Resumo da ação de caso**: enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar atualizações periódicas do caso que descrevem as ações tomadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso.
- **Revisão pós-caso**: quando o trabalho em um caso for concluído, os agentes podem obter um documento de revisão pós-caso que captura detalhes sobre o problema, como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Case Management, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Resumo do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Resumos de Caso	Ative o plug-in Case Digests (com.sn_csm_case_digest).
Criar regras de atribuição	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições da regra são atendidas. Duas regras são fornecidas com o recurso de resumos de caso que atribuem a revisão pós-caso e os registros de resumo de ação de caso ao agente de caso: ○ Atribuir automaticamente o CAS ao agente de caso ○ Atribuir automaticamente o PCR ao agente de caso

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Resumo da ação de caso e regras de atribuição de revisão pós-caso.
Criar Fluxos de Trabalho de Aprovação	O recurso de resumos de caso inclui um fluxo de trabalho de aprovação que aciona o processo de aprovação para revisões pós-caso. Este fluxo de trabalho fornece um processo de uma etapa que obtém uma lista de aprovadores dos campos **Grupo de aprovação** e **Usuários** de aprovação no formulário Revisão pós-caso.
Crie modelos de documento	Os modelos de documento identificam, organizam e formatam o conteúdo do registro de resumo do caso que está incluído nos documentos gerados. Dois modelos de documento são fornecidos com o recurso de resumos de caso, um para revisões pós-caso e um para resumos de ação de caso.
Crie uma Configuração de Resumo de Caso	As configurações de resumo de caso tratam de diferentes tipos de processos de revisão de caso com base nas necessidades de negócios.
Criar Mapeamento para Tipos de Caso	Crie o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para revisões pós-caso e resumos de ação de caso.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Use o recurso de resumos de casos para fornecer atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Com este recurso, você pode enviar atualizações periódicas de caso enquanto um caso está em andamento usando um resumo de ação de caso. Depois que um caso foi resolvido, você pode fornecer um documento de revisão pós-caso que captura detalhes sobre o problema, a causa raiz, a resolução e as medidas preventivas.

O recurso de resumos de caso usa uma configuração para resumos de ação de caso e revisões pós-caso. A configuração determina as informações de um caso de atendimento ao cliente que são capturadas como parte do resumo da ação de caso ou do documento de revisão pós-caso. A configuração também identifica o modelo usado para criar os resumos e revisar os documentos.

Resumos de ação de caso

Use um resumo de ação de caso para fornecer atualizações aos clientes e partes interessadas internas enquanto um caso está em andamento.

Tradução automática

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

Os agentes de atendimento ao cliente normalmente usam resumos de ação de caso para comunicar informações sobre casos de alta prioridade e casos de indisponibilidade em massa. Os resumos de ação de caso podem incluir conteúdo interno e informações visíveis ao cliente. Os resumos disponíveis para os clientes incluem somente as informações visíveis ao cliente. Os resumos disponíveis para usuários internos incluem informações visíveis ao cliente e conteúdo interno.

Agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie resumos de ação de caso para casos que estão em andamento.
- Visualize os resumos antes da publicação.
- Publique resumos para clientes e partes interessadas internas ou publique para clientes e envie notificações por e-mail para partes interessadas internas.
- Atualize e reenvie os resumos conforme necessário.

Os agentes de atendimento ao cliente usam a ação de IU **Enviar resumo** de ação de caso para criar um resumo de ação de caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário de caso no campo **Resumo de ação** de caso.

Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar um resumo de ação de caso antes de publicá-lo em um caso. Na visualização, o conteúdo interno aparece após as informações visíveis ao cliente e é identificado com uma mensagem: **O conteúdo a seguir não está visível para os clientes.**

Ao publicar um resumo de ação de caso, os agentes têm duas opções.

- Quando um agente clica **em Publicar no caso**, o sistema executa as seguintes ações:
  - Adiciona as informações dos campos visíveis ao cliente ao campo **Comentários adicionais**.
  - Adiciona as informações de todos os campos ao campo **Anotações de trabalho**.
- Quando um agente clica **em Publicar no caso e notificar**, o sistema também envia uma notificação por e-mail com o resumo da ação do caso para os usuários internos incluídos na lista de destinatários selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

> **Nota:**
> A ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** está disponível quando uma lista foi selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

Fechar um caso fecha automaticamente o resumo da ação de caso correspondente.

Tópicos relacionados

Criar um resumo de ação de caso

Revisões pós-caso

Use um documento de revisão pós-caso para capturar detalhes sobre um caso resolvido, incluindo um resumo do problema, ativos afetados, causa raiz, resolução e quaisquer medidas preventivas.

Os agentes de atendimento ao cliente usam a ação de IU **Criar revisão** pós-caso para criar um documento de revisão pós-caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no campo **Revisão pós** -caso.

Tradução automática

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

A configuração selecionada para documentos de revisão pós-caso identifica as informações do caso de atendimento ao cliente que são capturadas e preenchidas no registro de revisão pós-caso. A configuração também especifica o modelo que o sistema usa para criar o documento de revisão pós-caso.

Antes de publicar um documento de revisão pós-caso em um caso, os agentes podem visualizar o documento e, se necessário, fazer com que ele seja revisado e aprovado. Os agentes podem adicionar um grupo de aprovação ou usuários de aprovação ao registro de Revisão pós-caso e solicitar aprovação. O sistema envia uma notificação por e-mail aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças, adicionando-as ao campo **Anotações de trabalho** no registro de revisão pós-caso.

Quando um agente publica um documento de revisão pós-caso, o sistema adiciona um link para um PDF do documento no campo **Comentários adicionais** no formulário Caso. O sistema também adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no campo **Revisão pós** -caso. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Se um caso for encerrado enquanto o documento de revisão pós-caso estiver em andamento, os agentes ainda poderão atualizar os **Comentários adicionais** no formulário de caso com o link do documento de revisão pós-caso. Depois que um caso é encerrado, o formulário Revisão pós-caso exibe uma mensagem informando que o caso associado foi encerrado.

As funções de atendimento ao cliente podem executar as seguintes ações para documentos de revisão pós-caso.

Ações de revisão pós-caso pelas funções de atendimento ao cliente

Função	Ação
Agente de atendimento ao cliente	• Crie e visualize um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido. • Solicite aprovação usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional. • Publique um documento de revisão pós-caso em um caso. • Reabrir e editar um documento de revisão pós-caso publicado.
Gerente de atendimento ao cliente	Revise, aprove e sugira mudanças nos documentos de revisão pós-caso.
Gerenciador de problemas graves	• Crie e publique documentos de revisão pós-caso para os casos principais resolvidos. • Copie os documentos para os casos secundários associados.
Cliente	Exiba documentos de revisão pós-caso nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Tradução automática

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

Revisões pós-caso para os casos principais

Os gerentes de atendimento ao cliente e os gerentes de problemas principais podem criar e publicar documentos de revisão pós-caso para casos importantes resolvidos. Esses documentos capturam os dados do caso especificados na configuração, mas não incluem informações específicas da conta. O gerente de atendimento ao cliente também pode copiar um documento de revisão pós-caso para os casos secundários associados. O sistema adiciona as informações específicas da conta ao gerar o documento para cada caso secundário.

O administrador do sistema pode habilitar documentos de revisão pós-caso para os casos principais, definindo a propriedade do sistema **sn_customerservice.parent_child_case_sync** como verdadeira.

Nota:
Definir esta propriedade como verdadeira desabilita a ação de IU **Criar revisão pós-caso** para casos secundários.

Tópicos relacionados

Criar uma revisão pós-caso

Criar uma revisão pós-caso para um caso principal

Estados do registro de análise pós-caso

Os registros de revisão pós-caso podem estar em vários estados diferentes conforme são criados, aprovados e publicados.

Estados diferentes dos registros de revisão pós-caso

Estado	Descrição
Novo	Um registro de revisão de caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a um agente.
Em andamento	Um registro de revisão de caso foi criado e está atribuído a um agente.
Aguardando aprovação	Um agente criou um documento de revisão de caso a partir do registro de revisão de caso e o enviou para um ou mais aprovadores.
Aprovada	O documento de revisão de caso foi aprovado por um ou mais aprovadores.
Encerrado	O registro de revisão de caso foi encerrado.

Aprovações de revisão pós-caso

Habilite um processo de aprovação opcional para documentos de revisão pós-caso.

Na configuração de resumo de caso, o administrador do sistema pode:

- Habilite o processo de aprovação selecionando um fluxo de trabalho de aprovação.
- Use um construtor de condição para definir as condições que determinam os documentos de revisão pós-caso que exigem aprovação.

Um fluxo de trabalho de aprovação, **Revisão pós-caso - Aprovação padrão**, é fornecido com o plug-in Resumos de caso. Este fluxo de trabalho lê os aprovadores dos campos **Grupo**

Tradução automática

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

de aprovação e **Usuários** de aprovação no formulário de Revisão pós-caso e envia uma notificação de solicitação de aprovação para cada usuário.

Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças, adicionando-as ao campo **Anotações de trabalho** no formulário Revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.

- Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no campo **Anotações de trabalho**.
- Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso será alterado para **Aprovado**.

Resumo da ação de caso e regras de atribuição de revisão pós-caso

Use regras de atribuição para atribuir resumos de ação de caso e documentos de revisão pós-caso a agentes de atendimento ao cliente.

O plug-in Case Digests inclui duas regras de atribuição:

- **Atribuir automaticamente o CAS ao agente de caso**
- **Atribuir automaticamente o PCR ao agente de caso**

Quando um agente clica em **Enviar resumo da ação de caso** ou em **Criar revisão pós-caso** em um registro de caso, o sistema cria o registro correspondente e o atribui automaticamente a esse agente.

O administrador do sistema pode modificar essas regras de atribuição ou definir regras diferentes para atribuir o resumo da ação de caso e os registros de revisão pós-caso. O sistema preenche o campo **Atribuído a** no formulário Resumo da ação de caso ou Revisão pós-caso com o usuário determinado pela regra de atribuição. Se não houver regras de atribuição ativas, o campo **Atribuído a** permanecerá em branco e o registro poderá ser atribuído manualmente.

Se estiver usando as regras de atribuição fornecidas que atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica em **Enviar resumo da ação de caso** ou em **Criar revisão pós-caso** no formulário Caso.
- O registro correspondente é aberto com o nome do agente no campo **Atribuído a**.
- O estado do registro é **Em andamento**.

Se estiver usando regras de atribuição que não atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica em **Enviar resumo da ação de caso** ou em **Criar revisão pós-caso** no formulário Caso.
- Os registros correspondentes são criados, mas não são exibidos.
- Se atribuído a outro agente, o campo **Atribuído a** exibirá o nome do agente e o estado será atualizado para **Em andamento**.
- Se não estiver atribuído, o registro permanecerá no estado **Novo**.

Criar um resumo de ação de caso

Crie um resumo de ação de caso para um caso de atendimento ao cliente.

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de ação de caso para casos de atendimento ao cliente que estão em qualquer estado diferente de **Novo** ou **Encerrado**.

Depois de criar um resumo de ação de caso, o registro é adicionado ao formulário Caso na seção de formulário Registros relacionados. Fechar um caso fecha automaticamente o resumo da ação de caso correspondente.

Procedimento
1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar um resumo de ação de caso, siga um destes procedimentos.
   - Espaço do agente: clique no ícone Mais ações de IU (ícone ⋯) e selecione **Enviar resumo de ação de caso**.
   - Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Enviar resumo da ação de caso**.

   Isso abre um novo formulário de Resumo de Ação de Caso com um status de **Em andamento**. Dependendo da configuração do mapa da tabela definida para o resumo da ação de caso, algumas das informações do caso são copiadas para o formulário Resumo da ação de caso. Com a configuração do CAS, isso inclui as informações do campo **Descrição resumida**.

   Nota:
   O campo **Descrição resumida** no formulário Resumo da ação de caso pode ser editado na interface da plataforma, mas não no Espaço do agente.
3. No formulário Resumo da ação de caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

Formulário de resumo de ação de caso

Campo	Descrição
Destinatários internos adicionais	Selecione uma lista de destinatários. Quando um agente clica **em Publicar no caso e notificar**, o sistema envia uma notificação por e-mail para os usuários internos na lista selecionada.
Descrição resumida	A descrição resumida do caso.
Resumo de caso	Um breve resumo do caso.
Ações tomadas	Detalhes sobre as ações realizadas até o momento para resolver o caso.
Próximas etapas	As etapas que o agente está planejando executar para resolver o caso. Este campo não é visível para o cliente.
Anotações internas	Outras informações internas que o agente deseja compartilhar sobre o caso. Este campo não é visível para o cliente.

4. Clique em **Visualizar** para gerar o resumo da ação de caso e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Faça as mudanças desejadas nos campos no formulário Resumo da ação de caso e clique em **Visualizar** novamente.
6. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças no resumo da ação de caso.
7. Publique o resumo da ação de caso usando uma das ações a seguir.

Criar uma revisão pós-caso

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido que captura as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar documentos de revisão pós-caso para casos de produto de atendimento ao cliente que estão no estado **Resolvido**. Criar um documento de revisão é um processo de várias etapas que envolve:

- Criação de um registro de revisão pós-caso a partir de um caso.
- Visualizando o documento de revisão gerado e fazendo correções.
- Solicitar aprovação, se necessário.
- Publicar o documento de revisão para que ele esteja disponível para clientes, partes interessadas internas ou ambos.

Você pode criar um documento de revisão pós-caso por caso. Se este documento já tiver sido criado, a opção de menu **Criar revisão pós-caso** não estará disponível. Você pode exibir e editar o documento de revisão pós-caso na seção de formulário Registros relacionados.

Se um caso for encerrado enquanto a revisão pós-caso estiver em andamento, você ainda poderá atualizar o campo **Comentários adicionais** no formulário Caso com o link do documento Revisão pós-caso. Quando o caso é encerrado, o sistema exibe uma mensagem sobre o fechamento do caso no formulário de Revisão Pós-caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente no estado **Resolvido**.
2. Para criar um registro de revisão pós-caso, siga um destes procedimentos:
   - Espaço do agente: clique no ícone Mais ações de IU (ícone ⋯) e selecione **Criar revisão pós-caso**.
   - Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar revisão pós-caso**.
3. No formulário Revisão pós-caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

   Algumas informações são copiadas do formulário de caso para o formulário de revisão pós-caso, como a descrição resumida e as informações de resolução.

Formulário de revisão pós-caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro de revisão pós-caso atribuído automaticamente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número do caso	O número do caso a partir do qual este registro de revisão pós-caso foi criado.
Atribuído a	O agente atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Data do compromisso	A data de conclusão esperada da revisão pós-caso.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Grupo de aprovação	O grupo atribuído para revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo do caso.
Usuários de aprovações	Os usuários atribuídos a revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo do caso.
Descrição resumida	Copiado do campo **Descrição resumida** no formulário Caso.
Resumo	Um resumo do problema.
Sintomas	Problemas ou sintomas específicos criados pelo problema.
Análise de causa raiz	Copiado do campo **Causa** na seção Informações de resolução do formulário Caso.
Solução fornecida	Copiado do campo **Anotações** de resolução na seção Informações de resolução do formulário Caso.
Medidas preventivas tomadas	Quaisquer medidas tomadas para impedir que o problema aconteça.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver um caso de atendimento ao cliente ou as etapas realizadas para resolvê-lo, se aplicável.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este registro.

4. Clique em **Visualizar** para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
5. **Opcional:** Faça as mudanças desejadas nos campos no registro de Revisão pós-caso e clique em **Visualizar** novamente.
   Você pode editar o conteúdo no registro de Revisão pós-caso se o estado for **Novo** ou **Em andamento**.
   Clicar em **Visualizar** cria uma visualização do documento com as informações de registro mais recentes.
6. **Opcional:** Se a aprovação for necessária, conclua as seguintes etapas:

Tradução automática

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

a. Adicione um **grupo de aprovação**.

b. Adicione um ou mais **usuários de aprovação**.

c. Clique em **Solicitar Aprovação**.

(Optional) Você pode solicitar aprovação para um documento de revisão pós-caso antes de compartilhá-lo com clientes ou partes interessadas internas. Quando a aprovação é solicitada, o status da revisão pós-caso muda para **Aguardando aprovação** e o registro é bloqueado para edições.

Um e-mail é enviado aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças, adicionando-as ao campo **Anotações de trabalho** no registro de revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.

- Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no campo **Anotações de trabalho**.
- Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso será alterado para **Aprovado**.

7. Clique em **Salvar**.
8. Clique **em Publicar no caso** para atualizar o caso com o documento de revisão pós-caso.
   O documento está incluído como um link no campo **Comentários adicionais** no formulário Caso. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Criar uma revisão pós-caso para um caso principal

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido que captura as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido se **sn_customerservice.parent_child_case_sync** estiver definido como verdadeiro.

Nota:
Definir esta propriedade como verdadeira desabilita a ação de IU **Criar revisão pós-caso** para casos secundários.

Procedimento

1. Abre um caso principal no estado **Resolvido**.
2. Conclua as etapas 2 a 7 no tópico Criar uma revisão pós-caso.
3. Selecione uma das seguintes opções.

Revisar e aprovar um documento de revisão pós-caso

Revisar e aprovar um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente de atendimento ao cliente cria um documento de revisão pós-caso que requer aprovação, o sistema envia uma notificação por e-mail para a lista de aprovadores. Este e-mail contém as seguintes informações:

- Uma descrição resumida do caso e do agente atribuído ao caso.
- Links para a revisão pós-caso e registros de caso.
- Um link para baixar o documento de revisão pós-caso.
- Links para aprovar o documento ou sugerir mudanças.

Quando um registro de revisão pós-caso está no estado **Aguardando aprovação**, os aprovadores podem acessar as ações de IU **Aprovar** e **Sugerir mudanças**.

Procedimento

1. Clique no link do e-mail para baixar o documento de revisão pós-caso.
2. Revise o documento.
3. Para sugerir mudanças no documento:

   a. Clique no link do e-mail para sugerir mudanças.
   Como alternativa, clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Sugerir mudanças**.

   b. Adicione as informações no campo **Anotações de trabalho** no registro de Revisão pós-caso.

4. Para aprovar o documento:
   - Clique no link do e-mail para aprovar o documento.
   - Clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Aprovar**.

   O estado do registro de revisão pós-caso muda para **Aprovado**.

Reabrir um documento de revisão pós-caso

Reabra um documento de revisão pós-caso aprovado se precisar fazer mudanças ou atualizar informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Na seção de formulário Registros relacionados, acesse o registro no campo **Revisão pós-caso**.
3. Clique **em Reabrir** no formulário de Revisão Pós-caso.
   O status do registro será revertido para **Em andamento**.
4. Faça as mudanças necessárias nos campos do formulário Revisão pós-caso.
5. Clique em **Visualizar** para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
6. **Opcional:** Clique em **Solicitar Aprovação**.
7. Clique **em Publicar no caso**.

Tradução automática

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

Retirar aprovação de revisão pós-caso

Retirar um documento de revisão pós-caso após enviá-lo para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Clique e abra uma revisão pós-caso que esteja no estado **Aguardando Aprovação**.
3. Clique **em Retirar**.
   O documento de revisão pós-caso agora está no estado **Em andamento** e os aprovadores são notificados por e-mail de que a solicitação de aprovação não é mais necessária. Você pode editar o documento de revisão pós-caso e reenviá-lo para aprovação.

Cancelar revisão pós-caso

Cancele uma revisão pós-caso que não tenha sido aprovada, rejeitada ou não tenha mais o estado solicitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Clique e abra uma revisão pós-caso que você deseja cancelar.
3. Clique em **Cancelar**.

Nota:
Se o estado de revisão pós-caso estiver aguardando aprovação, os aprovadores serão notificados por e-mail de que a revisão pós-caso foi cancelada e que a aprovação não será mais necessária.

O documento de revisão pós-caso agora está no estado **Cancelado**.

Tópicos relacionados

Reabrir um documento de revisão pós-caso

Componentes instalados com resumos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Case Digests.

Tabelas

O plug-in Case Digests adiciona as seguintes tabelas:

- Configuração de resumo do caso (sn_csm_case_digest_config)
- Resumo do caso (sn_csm_case_digest_task)
- Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr)
- Resumo da ação de caso (sn_csm_case_digest_cas)

O plug-in Customer Service Document Template adiciona a tabela CS Document Template (sn_csm_doctemplate_template).

Tradução automática

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

Pontos de extensão

O plug-in Case Digests inclui os seguintes pontos de extensão. Os clientes podem usar esses pontos de extensão para personalizar a ação de publicação.

Pontos de extensão de resumos de casos

Ponto de extensão	Descrição
sn_csm_case_digest.CASPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um resumo de ação de caso para um caso.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso em um caso.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso para um caso principal.

Ativar Resumos de Caso

Ative o plug-in Case Digests para usar o recurso de resumos de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Case Digests ativa automaticamente os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Modelo de documento do Atendimento ao cliente (com.sn_csm_doc_template)
- Visualizador de documento da ServiceNow (com.snc.documentviewer)
- Comunicações direcionadas (com.sn_publications)

O recurso Case Digests usa o recurso de listas de destinatários do plug-in Targeted Communications (sn_publications).

Ao criar um registro de resumo de ação de caso, os usuários com a função sn_esm_agent podem selecionar uma lista de destinatários do tipo Usuários internos. Selecionar a ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** no formulário Resumo da Ação de Caso envia uma notificação por e-mail aos usuários incluídos na lista de destinatários selecionada.

Nota:
A ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** está disponível quando uma lista foi selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

Para obter mais informações, consulte Listas de destinatários.

Procedimento

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

Tradução automática

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

Criar um modelo de documento

Crie um modelo a ser usado para gerar resumos de ação de caso ou documentos de revisão pós-caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de documento identificam as informações a serem incluídas nos resumos de ação de caso e nos documentos de revisão pós-caso. Crie um modelo de documento para selecionar, organizar e formatar o conteúdo incluído nos documentos gerados. Você pode criar um novo modelo ou modificar um modelo existente. Dois modelos de documento, **Modelo CAS e ModeloPCR**, estão incluídos com o plug-in Case Digests.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** para criar um modelo.
   Você também pode modificar um modelo existente clicando no nome do modelo e abrindo o formulário de modelo.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Modelo de documento de CS.

Descrição do campo Modelo de documento de CS

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo.
Nome da tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. ○ Resumo da ação de caso [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pcr]
Imagem do Cabeçalho	Clique para adicionar um arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento.
Texto do rodapé	Texto a ser incluído no rodapé do documento.
Posição do Cabeçalho	A posição da imagem no cabeçalho: ○ Esquerda ○ Centro ○ Direita
Corpo	O conteúdo a ser incluído no resumo da ação de caso gerado ou no documento de revisão pós-caso. Adicione conteúdo selecionando campos da tabela identificada no campo **Nome da tabela**. Os campos selecionados são adicionados ao editor de texto.
Conteúdo interno	O conteúdo no resumo da ação de caso que é somente para usuários internos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo estará disponível se a tabela Resumo da ação de caso for selecionada no campo **Nome da tabela**.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar uma configuração de resumo de caso

Crie configurações de resumo de caso para lidar com diferentes tipos de processos de revisão de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da criação de uma configuração de resumo de caso, você pode definir as informações específicas de um caso de atendimento ao cliente que precisam ser capturadas como parte da revisão. Duas configurações estão incluídas com o plug-in Case Digests:

- Configuração do CAS
- Configuração de PCR

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração.
   Você também pode modificar uma configuração existente clicando no nome da configuração e abrindo o formulário de configuração.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Configuração de resumo de caso.

Campos do formulário Configuração de resumo do caso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração.
Nome da tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos na configuração. ○ Resumo da ação de caso [sn_csm_case_digest_cas] ○ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pcr]
Ordem	Determine a ordem da configuração. Quando várias configurações correspondem a um caso, a configuração com o número de ordem mais baixo é usada.
Modelo de documento	Selecione um modelo a ser usado ao criar um resumo de ação de caso no formulário Resumo de ação de caso ou um documento de revisão pós-caso no formulário Revisão pós-caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Você pode selecionar em uma lista de modelos que foram definidos para a tabela selecionada no campo **Nome da tabela**.
Tabela de casos	Um campo somente leitura que exibe a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Fluxo de trabalho de aprovação	Se estiver usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional, selecione o fluxo de trabalho na lista Fluxo de trabalho.
Condição de caso	Use o construtor de condição para selecionar as condições de caso às quais esta configuração se aplica.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar um mapa de tabela de resumo de caso

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados do registro de caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo da ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dois mapas de tabela estão incluídos com o plug-in Case Digests. O **Mapa de PCR** usa a tabela Caso (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) como tabela de destino. O **Mapa de PCR** mapeia os seguintes campos.

Campos de caso e campos de revisão pós-caso no mapa de PCR

Campo de caso	Campo de revisão pós-caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Causa	Análise de causa raiz
Anotações de fechamento	Soluções fornecidas

O **mapa do CAS** usa a tabela Caso (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Resumo de ação de caso (sn_csm_case_digest_cas) como tabela de destino. O **mapa do CAS** mapeia os seguintes campos.

Campos de caso do mapa do CAS

Campo de caso	Campo Resumo da ação de caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida

Tradução automática

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

Procedimento

1. Para acessar a lista Mapa de tabela do CSM, navegue até **csm_table_map_list.do**.
2. Clique em **Novo** para criar um novo mapa de tabela.
   Você também pode modificar um mapa de tabela existente clicando no nome do mapa para abrir o formulário de mapa.
3. Preencha os seguintes campos no formulário Mapa da tabela do CSM.

Campos de formulário de mapa de tabela CSM

Campo	Descrição
Nome do mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API para este mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Usar Condição Avançada	Habilita o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo **Condição avançada**.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo **Usar condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o construtor de condição para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processamento simultâneo de várias definições de mapa correspondentes para resolver dependências. ○ Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista Mapa de tabela do CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.

Tradução automática

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

6. Na seção do formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo**.
7. Selecione um campo de **origem** e um **campo de destino**.
8. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
9. Insira um número no campo **Pedido**
10. Clique em **Enviar**.
11. Repita as etapas 7 a 10 para cada campo a ser mapeado.
12. Clique em **Atualizar** no formulário Mapa da tabela do CSM.

Criar um mapa de tabela para tipos de caso

Crie mapas de tabela para configurar os campos de tipo de caso que são copiados de um registro de caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo de ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tabelas de tipo de caso se estendem da tabela Caso, mas não herdam os mapeamentos da tabela.

Procedimento

1. Acesse a lista Mapa de tabela do CSM navegando até **csm_table_map_list.do**.
2. Crie dois novos registros de mapa de tabela no escopo de Resumo de Caso, um para o mapeamento de revisão pós-caso e um para o mapeamento de resumo de ação de caso.
3. No primeiro registro:
   a. Selecione a tabela de Tipo de Caso desejada no campo **Tabela de Origem**.
   b. Selecione a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) no campo **Tabela de destino**.
   c. Clique em **Enviar**.
4. No segundo registro:
   a. Selecione a tabela de Tipo de Caso desejada no campo **Tabela de Origem**.
   b. Selecione a tabela Resumo da ação de caso (sn_csm_case_digest_cas) no campo **Tabela de destino**.
   c. Clique em **Enviar**.
5. Para os dois novos registros de mapa de tabela de tipo de caso, mapeie os campos da tabela de origem para a tabela de destino na seção de formulário Mapeamento de campo básico.
   Para obter detalhes, consulte Criar um mapa de tabela de resumo de caso.
6. Clique em **Atualizar**.

Tipos de caso do Atendimento ao cliente

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Use o recurso de tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente de que sua organização precisa.

Os clientes podem usar tipos de caso para oferecer suporte a uma ampla variedade de necessidades do usuário final, incluindo:

Tradução automática

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

- Diversos setores e produtos
- Processos, eventos e sistemas complexos
- Colaboração com vários usuários

Um bom exemplo de um setor que se beneficia de vários tipos de caso é o setor bancário. Em um banco, os agentes de atendimento ao cliente podem usar esse recurso para criar tipos de caso para diferentes necessidades do cliente, como processamento de empréstimo, processamento de cartão de crédito ou gestão de reclamações.

Visão geral dos tipos de caso

Configuração de tipos de caso

Os administradores do sistema configuram o recurso de tipos de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso e configurando vários processos e componentes diferentes para o tipo de caso.

- A seção Configuração assistida de tipos de caso abaixo fornece uma visão geral dessas etapas de configuração.
- Para obter detalhes sobre as tarefas de configuração assistida do tipo de caso, consulte Configurar tipos de caso do atendimento ao cliente.

Gerenciamento de tipos de caso

Depois que um tipo de caso é criado, os administradores do sistema podem exibir os tipos de caso, gerenciar configurações e atualizar a configuração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente.

Usando tipos de caso

Os agentes podem usar o recurso de tipos de caso ao criar casos para clientes, selecionando em uma lista de tipos de caso configurados. Para obter mais informações, consulte a seção Como usar tipos de caso para criar casos abaixo.

Plug-in de tipos de caso do Atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Ativar este plug-in adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** módulo para o navegador de aplicações. O administrador do sistema pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso.

Descontinuação do modelo do produto e do plug-in Relacionamento dos itens do catálogo

O plug-in Customer Service Case Types substitui o plug-in Product Model and Catalog Items Relationship (com.snc.product_catalog_relationship), que está sendo preparado para descontinuação futura. Use o recurso Definições de serviço, disponível com o plug-in Customer Service Case Types, para criar definições para os serviços que são oferecidos para oferecer suporte a seus produtos. Em seguida , configure as definições de serviço para associá-las aos produtos e itens do catálogo apropriados.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

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

Aplicações de tipos de caso do Atendimento ao cliente

As aplicações a seguir para tipos de caso específicos estão disponíveis no ServiceNow® Store.

Aplicação	Descrição
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação.

Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Nota:
Essas aplicações têm dependências dos seguintes plug-ins:

- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
- Status da ação de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status)

Configuração assistida de tipos de caso

Ativar o plug-in Customer Service Case Types adiciona a seção Tipos de caso à Customer Service Management Configuração assistida. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Tipos de Caso** e usam as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de atendimento ao cliente, incluindo scripts de cliente e regras de negócio; exibições, funções e ACLs; e notificações e produtores de registro.

Para criar e configurar um novo tipo de caso:

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
- Configure ações de IU, políticas de IU e scripts de cliente para o novo tipo de caso.
- Configure exibições e regras de exibição, funções e ACLs e regras de negócios para o novo tipo de caso.
- Configure processos para o tipo de caso, incluindo produtores de registro, fluxos de estado e anotações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o fluxo **Obter tipos de caso** e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de caso do atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Uso de tipos de caso para criar casos

Os clientes podem estender a tabela Caso para lidar com diferentes tipos de casos. Cada tipo de caso estendido pode oferecer suporte a vários tipos de solicitações. Por exemplo, se um cliente criar um tipo de caso para serviços de cartão de crédito, esse tipo de caso poderá oferecer suporte a solicitações como solicitar um novo cartão e relatar um cartão perdido ou roubado.

Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente selecionam o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

- Em Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM, os agentes selecionam um tipo de caso no seletor de tipode caso .
- Na interface da plataforma, os agentes selecionam um tipo de caso de um interceptador.

Em Espaço configurável do CSM, há várias versões do seletor de tipo de caso que podem ser configuradas para os agentes usarem ao criar casos de um tipo específico. Essas versões incluem seleção múltipla, seleção única e seleção de serviço de produto. A versão de seleção múltipla é a funcionalidade padrão. Em Espaço do agente do CSM, os agentes podem usar a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso.

- Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Configuração de tipos de caso do atendimento ao cliente

Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada tipo de caso, você cria uma tabela que estende a tabela Caso e configura vários itens, como regras de negócios e scripts de cliente, que orientam os problemas do cliente desse tipo desde a criação até a resolução. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

Há uma sequência de tarefas que permite configurar tipos de caso para Customer Service Management. Para configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Tipos de caso, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de tipos de caso

Tarefa	Descrição
Criar Tipos de Caso	A primeira etapa na criação de um tipo de caso é criar uma tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Nota: Esta tabela deve ser criada em um escopo diferente de global. Você pode criar uma tabela para o tipo de caso usando um destes métodos: ○ Criador de aplicações assistido ○ Recurso de criação de tabela de plataforma (navegue até **Definição do Sistema** > **Tabela** e clique em **Novo**) A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela Caso.
Configurar Regras de exibição	As regras de exibição determinam as exibições de formulário que estão disponíveis para os usuários. Crie regras de exibição que determinam as condições de quando o sistema exibe a tabela Tipo de Caso em uma exibição especificada.
Configurar estados para os Fluxos de estado	Os fluxos de estado permitem que você personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task], incluindo a tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas estendidas de Caso. Você pode configurar o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos. Crie registros de seleção para cada um dos estados a serem usados em fluxos de estado para o tipo de caso. Ao criar os estados desejados, defina o campo **Tabela** como a tabela para o tipo de caso e o campo **Elemento** como Estado.
Configurar Políticas de IU	As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário, como definir um campo como somente leitura ou tornar um campo obrigatório. O tipo de caso herda as seguintes políticas de IU da tabela Caso: ○ Mostrar ou ocultar a seção de informações do caso principal ○ Tornar o contato do parceiro somente leitura se o parceiro estiver vazio Você pode configurar políticas de IU adicionais para o formulário de tipo de caso.
Configurar Scripts de cliente	Os scripts do cliente permitem que o sistema execute JavaScript no cliente quando ocorrem eventos baseados no cliente, como quando um formulário é carregado ou quando um campo muda de valor. O tipo de caso herda os seguintes client scripts da tabela Caso:

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	○ Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro ○ Formulário de caso vazio na mudança de conta ○ Ocultar lista relacionada de solicitação ○ Ocultar seção e lista de SM se não houver plug-in ○ Ocultar seção de registros relacionados Você pode configurar Client scripts adicionais para o tipo de caso.
Configurar regras de negócio	Uma regra de negócios é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada. Use regras de negócios para realizar tarefas como alterar valores automaticamente em campos de formulário quando determinadas condições forem atendidas ou para criar eventos para notificações por e-mail e ações de script. Você pode configurar as regras de negócios desejadas para a tabela Tipo de caso.
Configurar ações de IU do tipo de caso	As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em listas e formulários. Um tipo de caso herda as ações de IU da tabela Caso. Você tem as seguintes opções ao configurar ações de IU para um tipo de caso: ○ Crie novas ações de IU para o tipo de caso. Se você criar uma nova ação de IU, selecione a tabela Tipo de Caso no campo **Tabela** no formulário Ação de IU. ○ Use qualquer uma das ações de IU de caso herdadas. ○ Use uma combinação dos dois. Você também pode bloquear quaisquer ações de IU de caso herdadas que você não queira. Para bloquear uma ação, atualize a inclusão de script **CSUIActionsimpl**.
Habilitar a ação de IU **Criar Caso** para a seleção do tipo de caso	Este procedimento adiciona a ação de IU **Criar caso** aos registros na tabela configurada. Selecionar esta ação de IU exibe o seletor de tipo de caso.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Nota: Para o Espaço configurável do CSM, a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso está desabilitada pronta para uso.
Configurar tipos de caso	Registre um tipo de caso recém-criado criando um registro de definição de tipo de caso. Este registro é armazenado na tabela Tipo de caso (sn_case_type) e inclui as seguintes informações: ○ O nome do tipo de caso ○ A tabela criada para o tipo de caso ○ Uma categoria opcional ○ Um subtipo opcional ○ Uma descrição resumida ○ Um campo para definir o tipo de caso como ativo A tabela Tipo de caso estende a tabela Arquivo de aplicações (sys_metadata). Esta tabela inclui uma coluna **Domínio** que os clientes podem usar para adicionar sua própria lógica. Para criar um registro de definição de tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Gerenciar Tipos de Caso** e clique em **Novo**. Depois de criar e salvar o registro de definição do tipo de caso, você pode configurar as seguintes informações de processo para o tipo de caso usando as listas relacionadas no formulário de tipo de caso: ○ Fluxos de estado ○ Informações de tratamento especial ○ SLAs ○ Modelos de e-mail ○ Mensagens rápidas ○ Relatórios Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Essas listas relacionadas exibem somente informações para o novo tipo de caso. Eles não incluem informações para o caso de base.
Configurar Notificações	As notificações mantêm os usuários informados sobre diferentes atividades e eventos. Você pode

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	determinar as condições em que uma notificação aparece criando um registro na tabela Notificação.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e às capacidades do tipo de caso. Em seguida, conceda a essas funções o acesso às aplicações e aos módulos desejados. Para que os agentes trabalhem em um tipo de caso, configure a função do tipo de caso para conter a função sn_customerservice_agent.
Configurar ACLs	Use as regras da Lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados. Essas regras exigem que os usuários passem por um conjunto de requisitos antes que possam interagir com os dados. Para que os clientes externos vejam um tipo de caso, adicione ACLs que fornecem acesso de leitura ou criação para usuários externos.
Configurar Condições de seleção de Tipo de caso	Ao criar um caso de um tipo específico, um agente clica em **Criar caso** e seleciona em uma lista de tipos de caso disponíveis. O sistema apresenta os tipos de caso que foram configurados para a função do agente. Para configurar condições de seleção de tipo de caso, use o Flow Designer para configurar o fluxo **Obter tipos de caso** e modificar as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso. Existem duas implementações diferentes da ação de IU **Criar caso** : ○ O plug-in Atendimento ao cliente fornece uma ação de IU **Criar caso** que os agentes podem usar da seguinte forma: ▪ Para criar um caso base. ▪ Para criar um caso para um tipo de caso específico. Por exemplo, se sua organização sempre cria o mesmo tipo de caso e você criou apenas uma extensão da tabela Caso, é possível modificar esta ação de IU para criar um caso desse tipo de caso específico. ○ O plug-in Customer Service Case Types também fornece uma ação de IU **Criar caso** que os agentes podem usar para criar um caso com base em um tipo de caso selecionado. Depois de clicar nesta ação de IU para criar um caso, o

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	agente seleciona o tipo de caso desejado em uma lista de vários tipos de caso disponíveis. **Nota:** É recomendável configurar uma das ações de IU **Criar caso**, mas não ambas, para evitar confusão.
Configurar Produtores de registros	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários criar registros baseados em tarefas, como registros de caso, a partir do catálogo de serviços. Crie um produtor de registro que exponha o novo tipo de caso no Customer Service Portal.
Configurar Resumo de casos para Tipos de caso	O recurso de resumo de casos permite que os agentes se comuniquem proativamente com os clientes e as partes interessadas internas sobre os casos. Enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos periódicos do caso que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. Quando o trabalho em um caso for concluído, os agentes podem criar uma revisão pós-caso que inclui informações como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas. **Nota:** O uso de tipos de caso com o recurso de resumo de caso requer o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) e o plug-in Case Digests (com.sn_csm_case_digest). Casos que são criados a partir de um tipo de caso selecionado podem usar Resumos de Ação de Caso e Revisões Pós-caso. Para criar o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para os registros de Revisão Pós-caso e Resumo de Ação de Caso: ○ Crie uma configuração para o tipo de caso desejado. Navegar até **Resumo do caso** > **Configuração** e clique em **Novo**. ○ Crie novos registros na tabela Mapa de tabela do CSM (csm_table_map) para mapear as ações de IU **Enviar resumo de ação de caso** e **Criar revisão pós-caso**. A lista relacionada Resumos de caso no formulário de tipo de caso mostra os resumos da ação do caso e as

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	configurações de revisão pós-caso para um tipo de caso.
Configurar a Pesquisa contextual para Tipos de caso	Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e crie um registro de configuração de tabela para adicionar a pesquisa contextual ao tipo de caso. Neste registro, configure o campo **Tabela** como o tipo de caso e o campo **Contexto de pesquisa** como Pesquisa da Base de Conhecimento do Caso.
Configurar Espaço do agente para tipos de caso	Para configurar o Espaço do agente de forma diferente para cada tipo de caso, siga a Configuração assistida do Espaço do agente. Você pode configurar os seguintes recursos específicos para cada tipo de caso: ○ Listas de espaço ○ Notificações ○ Valores realçados ○ Configurações da faixa de opções ○ Cabeçalhos de formulário ○ Atribuições de ação
Configurar exibição do portal para tipos de caso	Configure os campos que um cliente pode ver ao exibir um caso nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Crie um novo registro para configurar os campos para cada tipo de caso. Para obter mais informações sobre o formulário de Configuração de tíquete, consulte Configurar a página de tíquete padrão .

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso

Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Definir configurações da faixa de opções para tipos de caso

Crie uma nova configuração de faixa de opções para um tipo de caso ou habilite as configurações de faixa de opções a serem herdadas pelo tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na aplicação Customer Service Management, um tipo de caso representa os dados e os processos que são necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. O administrador do sistema pode criar uma tabela para um novo tipo de caso que estende

Tradução automática

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

a tabela Caso (sn_customerservice_case). A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela Caso.

Como parte da configuração de formulários, você pode definir as configurações da faixa de opções para os tipos de caso. A faixa de opções aparece na parte superior do formulário e inclui componentes que exibem informações do cliente e do caso, como Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo. Cada componente tem uma configuração de faixa de opções que armazena informações de configuração sobre esse componente.

Os tipos de caso que são estendidos da tabela Caso podem exibir esses componentes na faixa de opções do formulário Caso. Para tipos de caso, você pode fazer o seguinte:

- Criar novas configurações de faixa de opções para extensões de caso ou
- Modifique as configurações da faixa de opções existentes para que as extensões de caso herdem o comportamento do componente da faixa de opções.

Para criar novas configurações de faixa de opções, consulte Configuração de faixas de opções no espaço.

Para modificar o comportamento do componente da faixa de opções, use o procedimento abaixo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Forms** > **Configurações da Faixa de Opções**.
2. Selecione o nome do componente na lista Configurações da faixa de opções.
   Por exemplo, você pode selecionar Cliente 360.
3. No formulário Configuração da faixa de opções do componente selecionado, ative a caixa de seleção **Herdar**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Repita as etapas 2 a 4 para cada componente a ser exibido na faixa de opções.

Configurar ações declarativas do tipo de caso e do tipo de tarefa de caso

Configure ações declarativas que permitem que os agentes criem casos e tarefas de caso de diferentes locais em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Customer Service Case Types inclui ações declarativas que permitem que os agentes criem casos e tarefas de caso usando o seletor de tipo de caso e o seletor de tipo de tarefa de caso. Essas ações declarativas estão desabilitadas por padrão.

Ações declarativas, locais e ações

Rótulo da ação	Local	Ação
Novo	Aparece nas exibições de lista de tarefas de caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.
Novo	Aparece na guia da lista relacionada Tarefas em registros de caso e tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.

Tradução automática

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

Ações declarativas, locais e ações

Rótulo da ação	Local	Ação
Novo	Aparece nas exibições de lista Caso e Tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de caso.

As ações declarativas são armazenadas na tabela Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações declarativas de UX**.
   O sistema exibe a lista Atribuições de ação.
2. Filtre a lista para exibir as ações da aplicação Tipos de caso de CSM.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna **Aplicação**.
3. Para cada uma das ações declarativas desejadas, defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso

Habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso para que os agentes de atendimento ao cliente possam usar a versão de seleção única do seletor de tipo de caso e criar casos de um tipo específico com um clique.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e um subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário de caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção do serviço do produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, habilite a propriedade *`sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`*. Você também deve criar uma configuração.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Clique na propriedade *`sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`* no campo **Nome**.
3. Defina o **Valor** como verdadeiro.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Crie uma configuração para a versão de seleção única do seletor de tipo de caso e defina os campos e valores que o sistema usa para preencher automaticamente o formulário de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e um subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário de caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção do serviço do produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, siga o procedimento abaixo para configurar uma ou mais seleções que estão disponíveis para os agentes ao criar um caso. Você também deve habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso**.
2. Selecione um tipo de caso.
3. Na lista relacionada Seleções de tipo de caso, clique em **Novo**.
4. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para a seleção do tipo de caso.
   Este é o nome que os agentes veem no campo **Tipo** de caso na janela pop-up Selecionar tipo de caso.
5. Nos **campos Valores de campo do tipo de caso padrão**, selecione os campos desejados e os valores correspondentes.
   O sistema usa este campo e configuração de valor para preencher automaticamente esses campos no formulário de caso quando um agente cria um caso desse tipo.
6. Clique em **Enviar**.
   O sistema salva a configuração na tabela Seleções de tipo de caso (sn_case_type_selection) e a adiciona à lista relacionada Seleções de tipo de caso.

Gerenciar tipos de caso do atendimento ao cliente

Gerencie as definições e a configuração de um tipo de caso no formulário de tipo de caso.

Depois de usar a Configuração assistida Customer Service Management para criar e configurar um tipo de caso, você pode exibir e gerenciar as definições e a configuração do tipo de caso no formulário Tipode de caso. Para acessar um formulário de Tipo de Caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Tradução automática

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

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

O formulário de tipo de caso inclui os links relacionados a seguir.

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Exibir Configuração de Tipo de Caso	Exibe a configuração atual para este tipo de caso, incluindo: • Regras de negócios • Scripts de cliente • Entradas e substituições de dicionário • Notificações • Ações de IU • Controles de acesso • Políticas de IU • Políticas de dados • Estilos • Regras de exibição • Fluxos
Iniciar Configuração assistida para Tipos de caso	Acessa as tarefas de configuração de Tipos de caso em Customer Service Management Configuração assistida.
Iniciar Configuração assistida para AWA	Acessa as tarefas de configuração do Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Agent Workspace.
Iniciar Configuração assistida do Espaço do agente	Acessa as tarefas de configuração do Espaço do agente para CSM em Customer Service Management Configuração assistida.

Listas relacionadas ao formulário de tipo de caso

As listas relacionadas ao formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- SLAs
- Modelos de e-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios
- Seleções de Tipo de Caso

Tradução automática

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

Selecione uma categoria e um subtipo para um tipo de caso

O administrador do sistema pode atribuir uma categoria opcional e um subtipo a um tipo de caso. Ao criar um caso, os agentes podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e subtipo no seletor de tipo de caso. Se um agente selecionar uma categoria, a lista de tipos de caso exibida será filtrada por essa categoria. Se um agente selecionar um subtipo, a lista será filtrada por esse subtipo.

O plug-in Customer Service Case Types inclui várias categorias que o administrador do sistema pode selecionar para um tipo de caso. Essas categorias incluem:

- Admissão
- Reclamação
- Pedidos
- Geral

O campo **Subtipo** exibe campos da tabela Tipo de caso que são do seguinte tipo:

- Lista de seleção
- Referência

Para selecionar uma categoria e um subtipo para um tipo de caso:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso.
2. Selecione uma categoria no campo **Categoria**.
3. Selecione um campo no campo **Subtipo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Tipos de caso e casos principais

O administrador do sistema pode habilitar a ação de IU **Propor caso principal** para diferentes tipos de caso. Se esta ação de IU estiver disponível, um agente poderá propor um caso principal do registro de tipo de caso selecionado. Se o candidato a caso principal for aceito, um caso principal será criado e o registro de tipo de caso será adicionado como um caso secundário ao caso principal.

O caso principal é criado na tabela de casos base. As atualizações do caso principal são sincronizadas com os tipos de caso secundário. Vários registros de tipo de caso podem ser adicionados ao mesmo caso principal.

Seletor do tipo de caso

O seletor de tipo de caso permite que os agentes de atendimento ao cliente criem de forma rápida e fácil o tipo certo de caso para um contato ou consumidor, selecionando em uma lista de tipos de caso ou serviços disponíveis.

Visão geral

O seletor de tipo de caso é um componente que fornece aos agentes a capacidade de selecionar o tipo de caso ou serviço apropriado ao criar um caso. Por exemplo, um agente pode usar o seletor de tipo de caso para fazer o seguinte:

Tradução automática

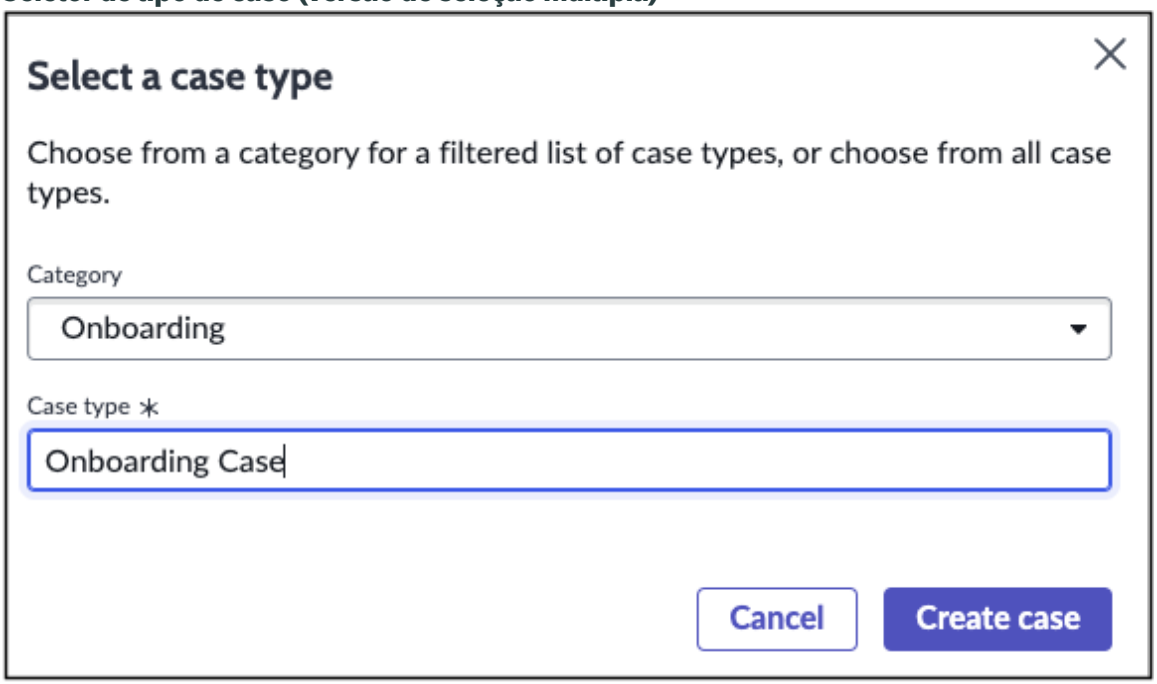
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Selecione um tipo de caso e crie um caso desse tipo.
- Selecione um produto em uma lista de produtos pertencentes ao cliente e crie um caso para esse produto.
- Selecione um serviço e crie um caso para esse serviço específico.

As seleções que um agente pode fazer são determinadas pela configuração do seletor de tipo de caso. O administrador do sistema pode configurar diferentes versões do seletor de tipo de caso definindo propriedades. As diferentes versões incluem:

- Seleção múltipla (padrão)
- seleção única
- Seleção de serviço de produto

Seletor de tipo de caso (versão de seleção múltipla)



Tradução automática

Usando o seletor de tipo de caso

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou de um registro.

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: • Interação • Conta • Contato

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

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
	• Consumidor • Produto Vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Customer Service Case Types estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar ações declarativas do tipo de caso e do tipo de tarefa de caso.

Versões do seletor de tipo de caso

Diferentes versões do seletor de tipo de caso estão disponíveis para uso dos agentes. O administrador do sistema pode configurar as propriedades do sistema para determinar a versão do seletor de tipo de caso que é apresentada aos agentes.

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
Seleção múltipla	Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Um campo de subtipo de categoria também pode ser configurado. Este campo pode ser um campo de lista de seleção ou um campo de referência da tabela Tipo de caso. **Nota:** Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo de subtipo não será exibido. A versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso é a funcionalidade padrão. Para obter mais informações, consulte Selecionar uma categoria e subtipo para um tipo de caso.
Seleção única	Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis e cria um caso com um clique. O sistema usa o mapeamento de campo configurado para preencher alguns dos campos no formulário de caso. A exibição da versão de seleção única é controlada pela propriedade do sistema `sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`.

Tradução automática

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

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
	• Quando habilitado, o sistema exibe a versão de seleção única. • Quando desabilitado, o sistema exibe a versão de seleção múltipla. **Nota:** A versão de seleção única só está disponível em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso • Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única
Seleção de serviço de produto	Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e/ou serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Product Service selecionar versão do seletor de tipo de caso. A exibição da versão do Product Service Select é controlada pela propriedade do sistema *sn_csm_case_types.service_definition_select*. • Quando habilitado, o sistema exibe a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • Quando desabilitado, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*.

Propriedades de seleção de tipo de caso

As propriedades a seguir determinam qual versão do seletor de tipo de caso é apresentada aos agentes.

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar este recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção no seletor de tipo de caso.

Tradução automática

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

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar esta versão para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui a propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a versão de Seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Se ambas as propriedades forem definidas como verdadeiras, a propriedade *sn_csm_case_types.service_definition_select* terá precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Configuração de definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria as definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições de serviço e relacionamentos.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo lógicos e padrão que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

Versão de seleção do serviço do produto do seletor de tipo de caso

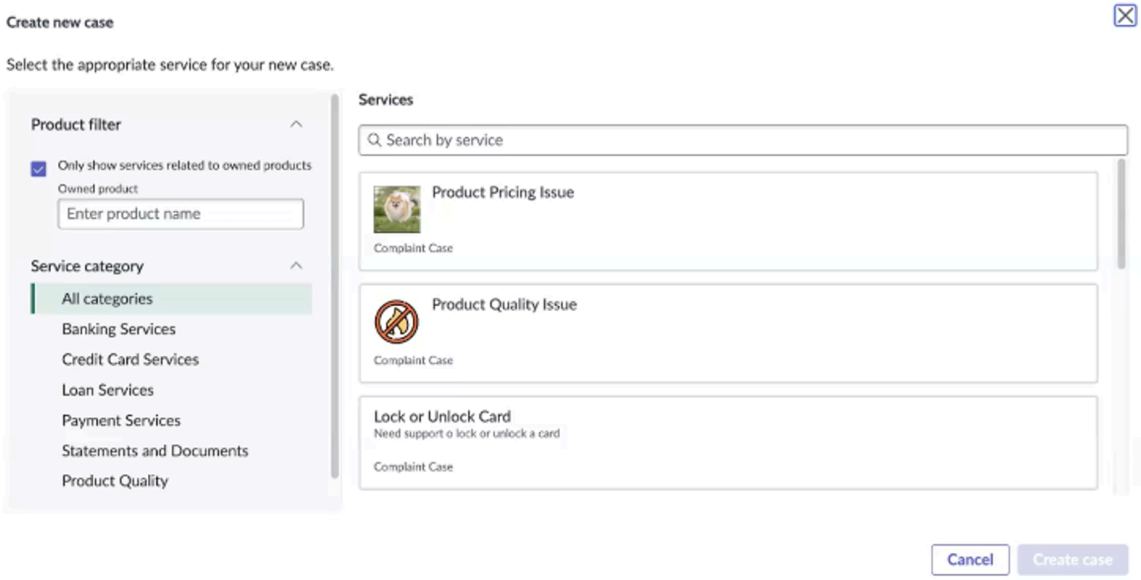
Com a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso, os agentes podem criar casos do tipo certo com base no produto e/ou serviço selecionado.

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso oferece suporte a serviços e tipos de caso, facilitando para os agentes encontrarem rapidamente os serviços disponíveis para um produto.

Esta versão do seletor de tipo de caso permite que o agente faça o seguinte:

- Selecione um produto em uma lista de produtos de propriedade da conta ou do consumidor, incluindo produtos vendidos e itens-base de instalação, e veja os serviços disponíveis para esse produto.
- Selecione uma categoria de serviços e veja os serviços disponíveis nessa categoria.
- Pesquise um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.
- Navegue pelos serviços disponíveis usando barras de rolagem e paginação.
- Selecione um serviço e crie um caso com base no serviço ou tipo de caso.

Seletor de tipo de caso (versão de seleção de serviço do produto)



Criando casos usando a versão selecionada do serviço de produto

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou de um registro. Os campos que estão disponíveis na versão de seleção do serviço de produto do seletor de tipo de caso são orientados pelo contexto com base em como um agente cria um caso.

Tradução automática

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

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: • Interação • Conta • Contato • Consumidor • Produto Vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Criação de casos a partir de um registro

Ao criar um caso a partir de um registro, a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso inclui as seguintes seções e campos:

Campos de seleção de serviço de produto

Campo	Descrição
Filtro de produto	Use os campos nesta seção para selecionar um produto
Mostrar apenas serviços relacionados a produtos próprios	Essa caixa de seleção controla a exibição do campo **Produto** próprio e determina os serviços incluídos na seção Serviços. • Se marcado, o sistema lista os serviços categorizados como pós-venda que são relevantes para o produto selecionado no campo **Produto** próprio. • Se desmarcado, o sistema listará os serviços categorizados como pré-vendas e gerais.
Produto próprio	Use o campo **Produto** próprio para selecionar um produto. • Este campo usa pesquisa de digitação antecipada. Insira o cursor no campo e comece a digitar para exibir produtos. • A seleção de um produto neste campo filtra os serviços disponíveis listados na seção Serviços. Para produtos vendidos e itens-base de instalação, a primeira linha de uma entrada na lista suspensa **Produto** exibe o nome do produto do registro do modelo do produto. A segunda linha exibe o nome do produto vendido

Tradução automática

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

Campos de seleção de serviço de produto

Campo	Descrição
	ou item-base de instalação associado ao modelo do produto.
Categoria de serviço	Selecione uma categoria para ver os serviços disponíveis nessa categoria ou selecione **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.
Services	Selecione um serviço na seção Serviços. • Os serviços são exibidos em um formato de cartão que mostra o nome do serviço, a descrição e a imagem ou o ícone. • Use uma pesquisa de palavra-chave para restringir a lista de serviços disponíveis. • Use as barras de rolagem e a paginação para exibir os serviços disponíveis.

Os agentes podem selecionar **Criar caso** nos registros a seguir, que fornecem contexto sobre produtos e serviços de sua propriedade.

Tipos de registro com a ação Criar caso

Registro	Descrição
Interação	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do contato ou do consumidor.
Conta	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade da conta.
Contato	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do contato e produtos aos quais o contato tem acesso com base no acesso de partes relacionadas.
Consumidor	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do consumidor.
Produto Vendido	O campo **Produto** próprio é preenchido automaticamente com o modelo de produto do registro de produto vendido.
Item-base de instalação	O campo **Produto** próprio será preenchido automaticamente com o modelo do produto se o item-base de instalação estiver mapeado para o modelo do produto. Se não houver nenhum modelo de produto associado ao item-base de instalação, o campo **Produto devido** listará os produtos da conta e do contato.
Caso	
Caso secundário	

Tradução automática

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

Criação de casos a partir de uma lista

Os agentes podem selecionar **Novo** em uma lista de casos ou tipo de caso. Como não há contexto do cliente, os serviços listados incluem todos os serviços disponíveis (pré-venda, pós-venda e geral).

Categorias de serviço

O administrador do sistema pode agrupar serviços em categorias para que seja mais fácil para os agentes encontrarem os serviços necessários. As categorias são exibidas na seção Categorias de serviço. Os agentes podem selecionar uma categoria específica para ver os serviços disponíveis nesse grupo ou **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.

Cartões de serviço

A versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso exibe os serviços disponíveis em uma exibição de cartão. Cada cartão pode incluir as seguintes informações para um serviço, dependendo da configuração:

- Nome
- Descrição
- Imagem

Quando um administrador do sistema cria uma definição de serviço, ele pode fornecer um nome para o serviço, uma descrição do serviço e adicionar uma imagem para representar o serviço. Para obter mais informações, consulte Criar uma definição de serviço.

Como procurar serviços no seletor de tipo de caso

Os agentes podem navegar pelos serviços disponíveis para uma categoria selecionada ou para todas as categorias. Esses serviços são exibidos em uma exibição de cartão.

A versão de seleção de serviço do produto do seletor de tipo de caso pode exibir várias páginas de serviços. Ele pode exibir 24 serviços por vez e um total de 200 serviços.

O agente pode executar as seguintes ações:

- Use as barras de rolagem para exibir todos os serviços exibidos.
- Se houver mais de 24 serviços disponíveis, selecione **Mostrar mais** para ver o próximo conjunto de serviços (até um máximo de 200).
- Filtre os serviços exibidos selecionando uma categoria.
- Exiba uma contagem dos serviços disponíveis depois de aplicar um filtro.

Nota:
O sistema exibe os serviços aos quais o agente conectado tem acesso.

Quando o agente atinge o limite de 200 serviços, o sistema direciona o agente para refinar os resultados.

Procurando um serviço

Os agentes podem pesquisar um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma lista de pesquisas recentes aparece abaixo da caixa de pesquisa
- Os resultados da pesquisa incluem os serviços com nomes ou descrições que contêm as palavras-chave.
- Os resultados são exibidos em uma exibição de cartão.

Criação de um caso para um serviço

Os agentes podem criar casos a partir de listas e registros.

Os agentes podem criar casos selecionando um serviço na versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso e, em seguida, selecionando **Criar caso**.

Os agentes veem a versão de seleção de serviço de produto com o filtro de produto ao criar um caso a partir dos registros a seguir.

- Interação
- Conta
- Contato
- Consumidor
- Produto Vendido
- Base de instalação
- Caso
- Caso secundário

A caixa de seleção **Mostrar somente serviços relacionados a produtos de propriedade** está marcada por padrão.

- Quando selecionado, o agente pode ver os Serviços pós-venda.
- Quando desmarcada, o agente pode ver Pré-vendas, Pós-vendase Serviços gerais.

Se o agente estiver em um registro de Produto Vendido ou Base de Instalação, o campo **Produto** próprio será preenchido automaticamente.

Se um cliente não tiver ativado a base de instalação:

- A versão Product Service Select exibe os campos **de tipode serviço** e de caso.
- O campo **Serviço** lista todos os serviços, incluindo pré-vendas e pós-vendas.
- Os agentes podem selecionar **Criar caso** a partir de uma interação, conta, contato ou registro do consumidor e selecionar um tipo de caso no campo **Tipo** de caso.

Seletor de tipo de tarefa de caso

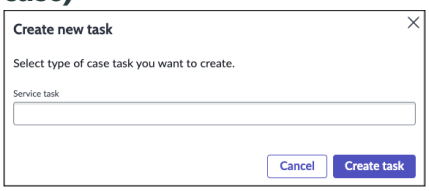
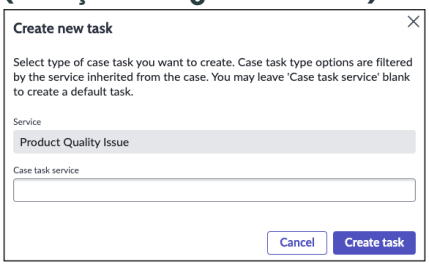
O seletor de tipo de tarefa de caso é um componente que fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma maneira de criar os tipos corretos de tarefas enquanto trabalham em casos.

Usando o seletor de tipo de tarefa de caso, os agentes podem selecionar serviços e criar tarefas de caso especificamente para esses serviços. As seleções que um agente pode fazer no seletor de tipo de tarefa de caso dependem de onde ele cria uma tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do seletor de tarefa do tipo de caso

Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, ele pode selecionar um serviço no seletor de tipo de tarefa de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição de lista de tarefas de caso)** 
Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de um registro de caso, o seletor de tipo de tarefa de caso mostra os serviços relacionados com base no tipo de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição de registro de caso)** 

Um agente que trabalha em um caso ou tipo de caso pode criar tarefas de caso das seguintes maneiras.

Como criar tarefas de caso

Selecione **Novo** em uma lista de tarefas de caso	O campo **Tarefa de serviço** no seletor de tipo de tarefa de caso mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
Selecione **Novo** na guia da lista relacionada de tarefas em um registro de caso	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o campo **Tarefa de serviço** mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
Selecione o ícone **+** na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos	O campo **Serviço de tarefa** de caso no seletor de tipo de tarefa de caso mostra os seguintes serviços: • Os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. • Os serviços relacionados em que a tabela de destino do serviço é a tarefa de caso e as extensões da tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar tarefas de caso

Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.
Selecione **Criar tarefa** no visualizador de atividades	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Customer Service Case Types estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar ações declarativas do tipo de caso e do tipo de tarefa de caso.

Configuração de definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria as definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições de serviço e relacionamentos.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo lógicos e padrão que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

Tipo de caso de integração

Os agentes podem usar o tipo de caso de integração para capturar os detalhes ao integrar clientes para um produto ou serviço.

O tipo de caso de integração inclui um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida do processo de integração.

Os casos de integração usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007. Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração nas seguintes listas:

- Meus Casos de Integração
- Todos os Casos de Integração
- Casos de integração não atribuídos
- Casos de integração escalonados

Ao criar um novo caso, os agentes podem selecionar **Integração do cliente** na lista de tipos de caso disponíveis.

Criação de casos de integração para clientes novos ou existentes

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos para integrar novos clientes ou para integrar clientes existentes para novos produtos.

O formulário de caso de integração inclui a caixa de seleção **Novo cliente**. Os agentes podem habilitar esta caixa de seleção para exibir a seção Informações do novo cliente no formulário Caso. Esta seção de formulário inclui campos que você pode usar para coletar informações e criar um novo registro de cliente.

Nota:
Um novo cliente não tem uma conta, contato ou registro de consumidor existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um caso existente já tiver os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** preenchidos, a caixa de seleção **Novo cliente** será desabilitada.

Ao salvar um caso de integração:

- Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver habilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** não serão necessários para salvar o caso.
- Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver desabilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** serão necessários para salvar o caso.

Nova seção de formulário de informações do cliente

A seção de formulário Informações do novo cliente inclui campos que os agentes podem usar para coletar informações. Essas informações são usadas para criar um registro de cliente. Esses campos incluem:

- Tipo de cliente: comercial ou individual
- Nome comercial: obrigatório quando o tipo de cliente é comercial
- Nome de Usuário: obrigatório quando o tipo de cliente for Individual
- Número de telefone
- E-mail

Membros adicionais

O tipo de caso de integração inclui a lista relacionada **Membros adicionais** no formulário Caso. Os agentes podem usar essa lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração.

Membros adicionais podem ser qualquer um dos seguintes:

- Contas
- Contatos
- Consumidores

Os agentes selecionam informações dos seguintes campos ao adicionar um membro a um caso de integração:

- Tipo: o tipo de usuário a ser adicionado. Por exemplo, um proprietário conjunto, um beneficiário ou uma subconta.
- Nome: o nome do contato, do consumidor ou da conta.

Nota:
Se estiver usando o playbook de integração, o usuário também será adicionado ao cartão de informações do membro na etapa Adicionar membros adicionais da fase Iniciar.

Fases e estados do tipo de caso de integração

Um caso de integração passa por várias fases e estados enquanto o agente trabalha para a resolução do caso.

Um caso de integração tem seis fases:

- Iniciar
- Pré-aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Captura de dados
- Diligência prévia
- Resolver
- Fechar

Conforme um caso de integração passa pelas fases listadas acima e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. Fase e status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de integração

Fase	Status	Descrição
Iniciar	Novo	Um caso de integração é criado na fase **Iniciar** com um status de **Novo**. Um caso de integração só pode estar no estado **Novo** durante a fase Iniciar.
Iniciar	Em aberto	O estado de um caso de integração muda para **Aberto** quando o caso é atribuído a um agente.
Pré-aprovação	• Em aberto • Aguardando Informações	Na fase de pré-aprovação, um caso de integração pode estar nos estados **Aberto** ou **Aguardando informações**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente clica em **Solicitar informações**.
Captura de dados	• Em aberto • Aguardando Informações	Na fase de Captura de dados, um caso de integração pode estar nos estados **Aberto** ou **Aguardando informações**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente clica em **Solicitar informações**.
Diligência prévia	• Aguardando Informações • Sob Revisão	Na fase de diligência prévia, um caso de integração pode estar nos estados **Aguardando informações** ou **Em revisão**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente clica em **Solicitar informações**. O caso passa para o estado **Em revisão** quando um agente clica **em Enviar para revisão**.
Resolver	• Revisão Concluída • Resolvido	Na fase Resolver, um caso de integração pode estar nos estados **Revisão concluída** ou **Resolvido**. O caso passa para o estado **Revisão concluída** quando um agente clica em **Revisão concluída**. O caso passa para o estado **Resolvido** quando um agente clica em **Propor solução**.
Fechar	Encerrado	O caso está encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com tipos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types), incluindo componentes que oferecem suporte ao recurso de definições de serviço.

Tabelas instaladas com tipos de caso

As tabelas a seguir são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Tabelas adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
Tipo de Caso [sn_case_type]	Esta tabela armazena os tipos de caso definidos. Para obter mais informações, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente.
Definição do serviço [sn_case_type_selection]	Esta tabela armazena as definições de serviço definidas. O recurso de definição de serviço adiciona os seguintes campos à tabela Definição de serviço: • Caminho de domínio • Gerador de registro do Playbook • Ativo • Número Para obter mais informações, consulte Definições de serviço.
Categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category]	Esta tabela armazena as categorias criadas para definições de serviço.
Relacionamentos da categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category_rel]	Esta tabela armazena as definições de serviço associadas a uma categoria de definição de serviço.
Relacionamento do serviço de produto [sn_csm_case_types_product_service_rel]	Esta tabela armazena os produtos que estão vinculados a uma definição de serviço. Para obter mais informações sobre esses relacionamentos, consulte Associar um produto a uma definição de serviço.
Relação entre serviços [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	Esta tabela armazena relacionamentos que foram configurados entre os serviços. Por exemplo, serviços relacionados que foram adicionados a uma definição de serviço. Para obter mais informações sobre esses relacionamentos, consulte .
Relacionamento de serviço de catálogo	Esta tabela armazena os itens do catálogo que estão vinculados a uma definição de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
[sn_csm_case_types_catalog_service_item]	Para obter mais informações, consulte Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço.

Funções instaladas com tipos de caso

As funções de definição de serviço a seguir são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de relatório de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório para tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum
Visualizador de todas as tabelas da definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com tipos de caso

As propriedades a seguir são adicionadas com o plug-in Customer Service Case Types. Essas propriedades controlam a versão da tela do seletor de tipo de caso que é exibida para os agentes. Para obter mais informações, consulte Tela do seletor de tipo de caso.

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar este recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção na tela do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão de seleção de serviço de produto da tela do seletor de tipo de caso. Quando habilitado, um agente pode usar esta tela para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui a propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a tela Seleção de serviço de produto. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Se ambas as propriedades forem definidas como verdadeiras, a propriedade *sn_csm_case_types.service_definition_select* terá precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a tela de seleção múltipla.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na tela de seleção de serviço de produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

Pontos de extensão instalados com tipos de caso

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O ponto de extensão CSMServiceDefinitionIntegrations retorna uma lista de produtos que está disponível para os agentes no campo **Produto** na versão Seleção de serviço do produto da tela do seletor de tipo de caso. Fora da caixa, esta lista é baseada no contexto do cliente e exibe os produtos vendidos e os itens-base de instalação de propriedade do cliente.

Para acessar este ponto de extensão, navegue até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script** e selecione **CSMServiceDefinitionIntegrations**.

Para modificar este ponto de extensão:

1. Selecione o link relacionado **Criar implementação** no registro do ponto de extensão.
2. Modifique o campo **Script** e adicione uma API para retornar informações do produto.
3. Selecione **Atualizar**.

   O sistema adiciona a implementação à lista relacionada Implementações no registro do ponto de extensão.

Nota:
A implementação com o menor número de **pedido** é usada para retornar a lista de produtos.

Definições do serviço

Use definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso. Os clientes podem usar essas definições para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam. Os agentes podem usar essas definições para criar casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Visão geral

O recurso de definições de serviço está disponível com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Os tipos de caso permitem que você aborde tipos específicos de solicitações do cliente. Um tipo de caso estende o caso básico de atendimento ao cliente e inclui os processos, atributos e dados necessários para resolver um tipo específico de caso, como a integração de um cliente ou a resolução de uma reclamação.

Uma definição de serviço descreve um serviço que uma empresa ou organização oferece para oferecer suporte a um produto ou serviço que ela vende. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar conexões entre produtos e serviços e os tipos de caso que oferecem suporte a esses serviços. Essas conexões simplificam o processo de gestão de casos para solicitar e executar serviços e simplificam as solicitações de serviço com base no contexto do cliente.
- Você também pode criar definições de serviço para tipos de tarefa de caso e, em seguida, criar relacionamentos primário-secundário entre definições de tipo de caso e definições de tipo de tarefa de caso. Isso permite que os agentes criem facilmente tarefas de caso do tipo certo.
- Você pode criar categorias de serviços e organizar as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Os agentes podem usar essas categorias para encontrar rapidamente os serviços de que precisam.

Benefícios da definição de serviço

Quando você cria definições de serviço para cada um dos serviços oferecidos, os agentes podem usar os serviços definidos para criar casos e tarefas de casos do tipo certo para problemas e solicitações do cliente. Ao criar esses casos e tarefas de caso, os agentes podem fazer o seguinte:

- Selecione em uma lista de serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria e exiba os serviços disponíveis nessa categoria.
- Filtre os serviços aplicáveis com base nos produtos de propriedade de um cliente.
- Crie um caso do tipo certo com base no serviço solicitado ou para os produtos de propriedade de um cliente.

Os clientes podem usar definições de serviço para descobrir e solicitar serviços de suporte a seus produtos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Categorias de definição de serviço

As categorias de definição de serviço permitem que você organize as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Essas categorias aparecem no seletor de serviço de caso e no seletor de serviço de tarefa de caso. Quando um agente está criando um caso ou tarefa de caso, ele pode selecionar uma categoria e, em seguida, exibir e selecionar entre os serviços disponíveis nessa categoria para criar um caso ou tarefa de caso.

O campo de ID de definição de serviço

Na versão Washington DC, o campo **ID** substitui o campo **Número**.

- Para clientes de atualização, o campo **Número** é renomeado para mostrar que está obsoleto.
- Para novos clientes, o campo**Número** não está presente.

Para clientes que estão atualizando de Utah ou Vancouver, um script de correção é executado automaticamente que adiciona o campo ID aos registros na tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection]. O script de correção copia o valor do campo **Nome** e o adiciona ao campo **ID**, substituindo os caracteres de espaço em branco por sublinhados. Este campo tem um tamanho máximo de 40 caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência do administrador do sistema

O administrador do sistema define os serviços que são oferecidos aos clientes para os produtos e serviços no catálogo de produtos. Para cada definição de serviço, o administrador pode concluir as tarefas de configuração a seguir.

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	O registro de definição de serviço armazena detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes. Essas informações incluem um nome para a definição de serviço, a tabela de destino e a categoria de serviço.
Associar um ou mais produtos	Os serviços podem ser específicos do produto ou os serviços gerais podem ser criados e disponibilizados para todos os produtos.
Associar um tipo de caso	Um tipo de caso fornece os processos e os dados de que um agente precisa para resolver um caso para um tipo específico de serviço.
Associar um playbook	Um playbook fornece aos agentes orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso.
Configurar valores de campo padrão	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.
Associar um produtor de registro	Os produtores de registro permitem que os usuários finais solicitem serviços dos Portais do cliente e do consumidor.
Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Criar uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.
Associar definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicionar um tipo de caso ao interceptador de caso	Para configurar este recurso para uso na IU principal, adicione tipos de caso ao interceptador de caso.

Experiência do agente

Associar um tipo de caso a uma definição de serviço automatiza o processo de seleção do tipo de caso para os agentes. No CSM Configurable Workspace, os agentes podem criar rapidamente casos do tipo certo com base no contexto do cliente.

Ao criar casos, os agentes podem selecionar o serviço apropriado para um cliente com base nos produtos que o cliente possui. A versão Product Service Select do seletor de tipo de caso permite que os agentes façam o seguinte:

- Crie casos a partir de exibições de lista de caso e tipo de caso.
- Crie casos a partir de vários tipos de registros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione um produto. O seletor de tipo de caso inclui uma caixa de seleção **Este caso é para um produto de propriedade**.
  - Se marcado: lista os serviços relevantes para o produto selecionado.
  - Se desmarcado: lista todos os serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria de serviços e exiba os serviços dessa categoria.
- Selecione um serviço na lista de serviços disponíveis.
- Selecione **Criar caso** para criar um caso do tipo de caso associado ao serviço.

O sistema determina automaticamente o tipo de caso com base no serviço selecionado e cria um caso desse tipo. Se a definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso.

Nota:
Na IU principal, o interceptador de caso permite que os agentes selecionem uma definição de serviço para a criação do tipo de caso.

Associar um tipo de tarefa de caso a uma definição de serviço permite que os agentes criem tarefas de caso do tipo correto com base no contexto do caso. A versão Product Service Select do seletor de tipo de tarefa de caso permite que os agentes criem tarefas a partir de listas de tarefas de caso, registros de caso, fases do playbook e a guia Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.

Experiência do Cliente

Os usuários finais podem usar o recurso de definições de serviço para solicitar serviços disponíveis nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor com base nos produtos que compraram.

- Use o portal para exibir os produtos vendidos ou os itens-base de instalação que eles possuem.
- Selecione um produto ou um item-base de instalação e veja os serviços disponíveis no widget do portal de serviços. Este widget pode exibir serviços específicos do produto, solicitações de novos produtos e serviços gerais.
- Selecione um serviço e inicie um produtor de registro para criar uma solicitação de serviço. Quando enviado, o sistema cria automaticamente um caso do tipo correto.
- Exiba um caso que foi criado para uma solicitação de serviço e veja o campo **Definição de serviço** no registro do caso.

Widget do portal de serviços

Nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários finais podem exibir uma lista de serviços disponíveis para os produtos vendidos e instalar os itens-base de instalação que eles possuem.

No portal, um usuário final pode navegar até uma lista de produtos vendidos ou instalar itens-base de instalação. Depois de selecionar um produto, o widget do portal de serviços lista os serviços disponíveis. Estes podem incluir:

- Serviços baseados em um produto vendido ou item-base de instalação
- Serviços gerais
- Serviços para solicitar novos produtos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar um serviço no widget exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. Dependendo da configuração do produtor de registro, alguns dos campos são preenchidos automaticamente, como o modelo do produto ou o item-base de instalação e o serviço selecionado. O envio do produtor de registro cria um caso do tipo correto.

Nota:
Casos que foram criados a partir de um tipo de caso associado a uma definição de serviço exibem a definição de serviço no campo **Definição de serviço**. Os usuários finais podem ver essas informações nos registros de caso que podem acessar no portal.

Tópicos relacionados

Configurando definições de serviço

Tipos de caso do Atendimento ao cliente

Gerenciar tipos de caso do atendimento ao cliente

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Funções de definição de serviço

As funções de definição de serviço incluídas com o plug-in Customer Service Case Types permitem que os usuários exibam, criem e atualizem definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço. Agentes e usuários finais podem usar essas definições e categorias para exibir e criar casos com base no serviço selecionado.

Funções de definição de serviço

As funções de definição de serviço a seguir são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Visualizador de relatório de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório para tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum
Visualizador de todas as tabelas da definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	Nenhum

Como os usuários podem usar as definições de serviço

No CSM Configurable Workspace, os usuários com a função de administrador ou uma das seguintes funções de agente podem acessar o campo **Serviço** para casos e tarefas de caso.

- Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager)

As funções de administrador e agente podem fazer o seguinte:

- Consulte a coluna **Serviço** nas listas de tarefas de caso. Por exemplo, Minha tarefa de caso e Minhas tarefas de contribuição.
- Consulte o campo **Serviço** no formulário de tarefa do caso.
- Selecione um serviço no campo **Serviço** e salve o formulário de tarefa de caso.
- Crie uma tarefa de caso e consulte o campo **Serviço** no formulário de tarefa de caso.

Na IU principal, os usuários com a função de administrador ou uma das funções de agente listadas acima podem fazer o seguinte:

- Consulte a coluna **Serviço** na lista de tarefas.
- Consulte o campo **Serviço** no formulário de tarefa.
- Selecione um serviço no campo **Serviço** e salve o formulário de tarefa de caso.

Nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários com a função de administrador ou uma função de usuário final podem ver o campo **Serviço** nas tarefas de caso às quais o usuário tem acesso. Consulte a tabela a seguir para obter as funções de usuário final que podem ver este campo.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço nas tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Funções de usuário B2B	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço nas tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice.customer]	Um agente que auxilia clientes e parceiros com perguntas, problemas e problemas.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Uma função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso a todos os dados na conta.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Uma função de cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Um parceiro que atende às contas do cliente.
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Uma função de administrador para uma conta de parceiro.
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Uma função que fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas.
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Uma função que fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso.
Contatos do cliente com relacionamentos de contato configurados	Para obter mais informações, consulte Relacionamentos do contato.
Funções de usuário B2C	
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Um agente que auxilia os consumidores com perguntas, questões e problemas.
Consumidores com relacionamentos de consumidor configurados	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos.
Consumidores designados como chefes de família	Uma residência é composta por um grupo de consumidores que moram em um endereço comum e compartilham produtos e serviços. Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. Para obter mais informações, consulte Criar ou atualizar uma residência.
Funções de colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer conta.
Colaborador do consumidor	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço nas tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
[sn_customerservice.consumer_contributor]	
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Esta função permite que os usuários com a função snc_internal criem casos e tarefas de caso para eles próprios.
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente de local é empregado no local de negócios e gerencia um local de negócios na hierarquia do local junto com todos os seus locais de negócios secundários.
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha os casos de todas as contas, residências, consumidores ou organizações de serviço criadas no local do agente.
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Preencha os casos de todas as organizações de conta, residência, consumidor ou serviço criadas na organização de serviço ou em qualquer organização de serviço secundária. • Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos de contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Isso inclui os seguintes relacionamentos que são fornecidos com os plug-ins do Service Model Foundation:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço nas tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
	• Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerente de relacionamento: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.
Gerente de relacionamento do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos.
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para sua organização de serviço (local de negócios)
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.
Agente externo terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Uma função de provedor de serviços terceirizado (OSP). Usuários com esta função podem executar os casos e tarefas de caso pertencentes à organização do provedor de serviço ao qual pertencem.

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte os seguintes tópicos:

- Funções instaladas com Customer Service Management
- Funções de usuário colaborador
- Base do Modelo de Serviço - Atribuir funções
- Funções instaladas com o Customer Access Management
- Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado

Tópicos relacionados

Configurando definições de serviço

Tipos de caso do Atendimento ao cliente

Gerenciar tipos de caso do atendimento ao cliente

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Configurando definições de serviço

Crie definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte a seus produtos. Associe diferentes recursos, como tipos de caso, playbooks e produtores de registro, a definições de serviço para que os clientes possam solicitar os serviços de que precisam e os agentes possam criar casos do tipo certo para oferecer suporte a esses serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores do sistema podem usar o recurso de definições de serviço para definir os serviços que são oferecidos aos clientes e conectar esses serviços a produtos, tipos de caso, playbooks e itens do catálogo.

Tarefas de configuração de definição de serviço

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	Crie uma definição para um serviço oferecido para oferecer suporte a um produto.
Associar um produto a uma definição de serviço	Configure o relacionamento entre um produto e serviço.
Associar um tipo de caso a uma definição de serviço	Um tipo de caso define o processo de resolução de caso para uma definição de serviço.
Associar um playbook a uma definição de serviço	Um playbook fornece orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Definir uma exibição do gerador de registro do playbook permite a criação de casos para um serviço solicitado.
Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.
Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço	Os usuários finais podem selecionar um item do catálogo no portal de serviços e usar o produtor de registro para criar a solicitação de serviço.
Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Associar organizações de serviço a um serviço	Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar organizações de serviço que oferecem serviço a uma organização de serviço.
Criar uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.
Associar definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicionar um tipo de caso ao interceptador de caso	Na IU principal, o interceptador de caso lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no interceptador de caso, será necessário adicioná-lo à configuração do interceptador de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma definição de serviço

Crie um registro de definição de serviço na aplicação Customer Service Management (CSM) para estabelecer conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de definição de serviço armazena os detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes. Você pode criar definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte a seus produtos e para casos, tipos de caso e tarefas de caso.

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar a definição de serviço a um produto. Ao associar um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço, você pode criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço.

Você também pode criar relacionamentos entre a definição de serviço e outros serviços relacionados. Por exemplo, você pode criar uma definição de serviço para um caso e, em seguida, criar uma ou mais definições de serviço para suas tarefas de caso. Em seguida, é possível estabelecer um relacionamento entre a definição de serviço de caso e as definições de serviço de tarefa de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a definição de serviço.
4. Se necessário, modifique as informações no campo **ID**.
   O sistema preenche automaticamente o campo **ID** com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhado e pode ter até 40 caracteres.

   Nota:
   O valor neste campo deve ser exclusivo.

5. No campo **Tabela**, selecione a tabela para a qual a definição de serviço está disponível.
   Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
6. **Opcional:** No campo **Tipo de atendimento ao cliente**, selecione um tipo de serviço para a definição de serviço.

   Um tipo de serviço permite que o sistema mostre os seguintes tipos de serviços com base no contexto:

   - Pré-venda
   - Pós-venda
   - Geral

7. **Opcional:** No campo **Gerador de registro do Playbook**, selecione um gerador de registro do Playbook.
   Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso. Para obter mais informações, consulte Associar um playbook a uma definição de serviço.
8. **Opcional:** No campo **Imagem**, selecione uma imagem para a definição de serviço.
   As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão para uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** No **campo Valores de campo de tabela padrão**, selecione um ou mais campos e valores.
   Configure os valores padrão dos campos na tabela de destino para definições de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço.
10. **Opcional:** No campo **Pedido**, adicione um valor de pedido para a definição de serviço.
    Este valor determina a ordem na qual os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de pedido mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100.

    - As definições de serviço sem valor de pedido aparecem acima das definições de serviço solicitadas.
    - Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.
11. **Opcional:** Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
12. **Opcional:** No campo **Descrição**, adicione uma descrição da definição de serviço.
    As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição de serviço.
13. Selecione **Enviar**.
    A definição de serviço é adicionada à lista Definições de serviço.

    Ao salvar, o registro de definição de serviço inclui as seguintes listas relacionadas:

    - Relacionamentos do serviço de produto
    - Relacionamentos de serviço de catálogo
    - Relações entre serviços
    - Relacionamentos da categoria de definição de serviço
    - Relatórios

Resultado

Depois de criar uma definição de serviço, você pode executar as seguintes tarefas de configuração:

- Associe um ou mais produtos a uma definição de serviço
- Criar uma categoria de definição de serviço
- Associar um produto a uma definição de serviço
- Associar um tipo de caso a uma definição de serviço
- Associar um gerador de registro de playbook a uma definição de serviço
- Associar definições de serviço a uma categoria de definição de serviço
- Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço
- Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço
- Configure serviços relacionados para uma definição de serviço.
- Associar organizações de serviço a um serviço.
- Adicionar um tipo de caso ao interceptador de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma categoria de definição de serviço

Crie um registro de categoria de definição de serviço na aplicação Customer Service Management (CSM). Em seguida, use a categoria para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.

Quando um agente está usando o seletor de tipo de caso para criar um caso, ele pode selecionar uma categoria antes de selecionar um serviço. A categoria atua como um mecanismo de filtragem e reduz o número de serviços disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Na lista Categorias de definição de serviço, selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria.
   O nome da categoria pode ter até 60 caracteres.
4. **Opcional:** No campo **Descrição**, adicione uma descrição da categoria.
   A descrição pode ter até 4.000 caracteres.
5. **Opcional:** No campo **Ordem**, adicione um número de ordem para a categoria.
   O valor do pedido determina a ordem na qual as categorias são exibidas no seletor de tipo de caso e no seletor de tipo de tarefa de caso. A categoria com o valor mais baixo é exibida primeiro.

   (Optional) O valor padrão é 100. Você não precisa definir um valor de ordem para uma categoria. Se uma categoria não tiver um valor, o sistema exibirá a categoria no seletor de tipo de caso em ordem alfabética.
6. **Opcional:** Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   Este campo está habilitado por padrão.
7. Selecione **Enviar**.
   A categoria é adicionada à lista Categorias de definição de serviço.

   Ao salvar, o novo registro de categoria inclui a lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, que mostra as definições de serviço associadas à categoria.

Resultado
Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associar definições de serviço à categoria. Essas definições de serviço associadas são armazenadas na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Associar um produto a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais modelos de produto ou produtos vendidos à definição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto ou um produto vendido pode ter vários serviços associados a ele.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre produto e serviço, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento entre produto e serviço. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Determine se esta definição de serviço está disponível para todos os produtos ou para um produto específico.
   - Se estiver disponível para todos os produtos, habilite a caixa de seleção **Todos os produtos** e vá para a etapa 6.
   - Se estiver disponível para um produto específico, deixe a caixa de seleção em branco e vá para a próxima etapa.
5. Selecione o produto no campo **Produto**.
6. Selecione **Enviar**.
   O registro de relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos entre produto e serviço. Se o relacionamento for para um produto específico, o nome será exibido na coluna **Produto**.

Associar um tipo de caso a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um tipo de caso à definição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de caso pode ser associado a uma ou mais definições de serviço.

Para ver as definições de serviço associadas a um tipo de caso, navegue até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista. Essas informações são exibidas na lista relacionada Definições de serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
   Por exemplo, para associar a definição de serviço ao tipo de caso de reclamação, selecione a tabela Caso de reclamação (sn_complaint_case).
4. Selecione **Atualizar**.

Associar um playbook a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Para ver o campo do gerador de registro do playbook e os valores na lista e na exibição do formulário, o gerenciador de definição de serviço precisa da função playbook_experience.admin, além de sn_csm_case_types.service_definition_manager. Adicione esta função para associar um playbook a uma definição de serviço.

Um playbook fornece aos agentes orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso.

Quando o agente seleciona **Criar caso** na tela do seletor de tipo de caso, o sistema exibe o novo registro de caso e inicia o playbook associado ao serviço em uma guia na página de registro.

Nota:
Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Selecione um gerador de registro do **Playbook no campo Gerador** de registro do Playbook.
   Este campo é uma referência à tabela do gerador de registros da Playbook Experience (sys_playbook_experience_record_generator). Para obter mais informações, consulte Gerador de registro do Playbook
4. Selecione **Atualizar**.

Como associar uma definição de serviço a uma categoria de definição de serviço

Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associar uma ou mais definições de serviço à categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As categorias de definição de serviço permitem que você organize as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Selecione uma categoria na lista Categorias de definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, selecione **Novo**.
4. Selecione uma definição de serviço no campo **Definição de serviço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   A definição de serviço é adicionada à lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço

Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela de destino de uma definição de serviço é armazenada no campo **Tabela**. A tabela selecionada neste campo é a tabela Caso ou uma tabela que estende a tabela Caso. Quando um registro é criado para a tabela de destino, o sistema preenche automaticamente os campos com os valores padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. No **campo Valores de campo de tabela padrão**, selecione um campo e um valor.
   Cada vez que você seleciona um campo, uma opção de seleção adicional se torna disponível.
4. **Opcional:** Para remover um campo, selecione o botão Excluir ao lado do valor do campo.
5. Quando terminar de selecionar campos e valores, selecione **Atualizar**.

Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais itens do catálogo à definição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um item do catálogo é um produto ou serviço que está disponível em um catálogo de serviços. Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários criar registros baseados em tarefas.

Nos portais do cliente e do consumidor, os usuários finais podem selecionar os serviços disponíveis no widget do portal de serviços. Selecionar um serviço exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. O envio do produtor de registro cria um caso do tipo correto.

Um conjunto de variáveis para definições de serviço está disponível com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Este conjunto de variáveis preenche a definição de serviço com base no produto e/ou serviço selecionado no produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de Relacionamento do serviço de catálogo. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um item do **catálogo no campo Item** do catálogo.
5. Selecione **Enviar**.
   O item do catálogo é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo.

Tópicos relacionados

Itens do Catálogo de serviços

Criar ou editar um item do catálogo

Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais serviços relacionados à definição de serviço. Isso cria um relacionamento primário-secundário entre as definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar relacionamentos entre serviços no registro de relacionamento entre serviços, somente um relacionamento entre a definição de serviço relacionada e a definição de serviço pode existir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre serviços, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento entre serviços. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um serviço relacionado no campo **Definição de serviço relacionado**.
   Na janela pop-up Definições de serviço, você pode selecionar a tabela de destino no campo **Tabela** e selecionar na lista de serviços relacionados a essa tabela.

   Nota:
   Você não pode relacionar o mesmo serviço a um serviço primário mais de uma vez.

5. Selecione **Enviar**.
   O serviço relacionado é adicionado à lista relacionada de Relacionamentos entre serviços. A coluna **Tabela** exibe o nome da tabela de destino do serviço relacionado.

Associar organizações de serviço a um serviço

Associe suas organizações de serviço a um serviço usando a aplicação Customer Service Management (CSM). Com essa associação, a equipe da organização de serviço (SO) pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atender às consultas dos clientes sobre produtos e serviços oferecidos no local de negócios e pode criar um caso em nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um SO pode ter vários serviços associados a ele. Uma associação de critérios da organização de serviço a serviço está contida na tabela Organizações de serviço que oferecem serviço [service_organizations_offering_service].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de organizações de serviço que oferecem serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Critérios da organização de serviço	Referência	Critérios para definir as organizações de serviço que fornecem o serviço. **Nota:** Para obter mais informações sobre os critérios da organização de serviço, consulte Criar os critérios para uma organização de serviço.
Definição do serviço	Referência	Serviço que as organizações de serviço fornecem. **Nota:** O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma definição de serviço.

5. Selecione **Enviar**.
   Os critérios da organização de serviço são adicionados à lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço.

Adicionar um tipo de caso ao interceptador de caso

Na IU principal, o interceptador de caso lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no interceptador de caso, será necessário adicioná-lo à configuração do interceptador de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar o tipo de caso no interceptador de caso.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Selecione o interceptador de caso na lista Interceptores.
3. Na lista relacionada Respostas, selecione **Novo**.
4. Selecione **Perguntas simples para redirecionar a URL**.
5. Preencha os campos no formulário de resposta.

Campos e descrições do formulário de resposta

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o tipo de caso. Por exemplo, Reclamação.
Prompt de Usuário	A descrição que o agente vê no interceptador ao criar um caso.
URL de Destino	O URL de destino da exibição de formulário que deve ser aberta para o tipo de caso selecionado.
Ordem	A ordem na qual o tipo de caso aparece no interceptador.

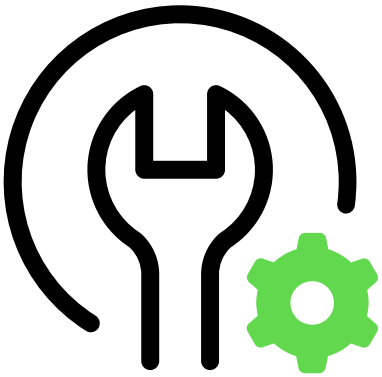
6. Selecione **Enviar**.

Organizar espaços do agente

Configure seus espaços, incluindo páginas principais e páginas de registro, ferramentas de agente e roteamento e atribuição de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço configurável do Customer Service Management	Roteamento e atribuição de caso	Ferramentas do agente
		
Configure o Espaço configurável do CSM e expanda a IU do espaço para otimizar os processos de atendimento ao cliente do agente.	Use o Advanced Work Assignment (AWA) para rotear automaticamente os casos para os agentes de atendimento ao cliente apropriados no espaço configurável do CSM.	Configure ferramentas organizacionais para agentes, incluindo Central do cliente, registros relacionados dinâmicos, aplicativo para celular, decisões guiadas e playbooks.

Configurar espaços no Customer Service Management

Um espaço é uma interface do usuário que fornece aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas e resolver os problemas do cliente. Selecione um espaço para seus agentes usarem com Customer Service Management, Espaço configurável do CSM ou Espaço do agente do CSMe siga as instruções de configuração.

Os seguintes espaços estão disponíveis com Customer Service Management.

Espaços no Customer Service Management

Espaço	Descrição
Espaço configurável do CSM	Espaço configurável do CSM é baseado na IU do espaço. Este espaço é facilmente configurável com o Construtor de IU e usa a interface do usuário do Next Experience.
Espaço do agente CSM	Espaço do agente do CSM permite que você integre Customer Service Management com outras aplicações ServiceNow, incluindo: • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Project Portfolio Management (PPM)

Depois de concluir a configuração do espaço, você pode selecionar e configurar diferentes recursos para usar no espaço do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Espaços no Customer Service Management

A aplicação Customer Service Management inclui o Espaço configurável do CSM e o Espaço do agente do CSM. Ambos os espaços permitem que os agentes ajudem os clientes, respondam perguntas e resolvam problemas do cliente.

Visão geral do espaço.

Visão geral

Um espaço é uma coleção de tarefas e fluxos de trabalho em uma única área de trabalho focada que permite que um usuário conclua com eficiência um trabalho inteiro. Ele inclui ferramentas que um usuário pode empregar para ajudar os clientes de forma rápida e fácil e resolver dúvidas e problemas. Um espaço também inclui recursos que permitem que um usuário seja mais eficiente, incluindo uma interface de várias guias para gerenciar vários casos e uma exibição contextual que fornece orientação rápida para a tarefa atual.

Esses espaços funcionam da mesma forma e fornecem uma experiência de usuário idêntica. A principal diferença entre os dois espaços é a arquitetura subjacente e o fato de eles serem criados usando tecnologias diferentes. Para obter mais informações, consulte Seleção de uma interface do CSM Workspace.

Iniciar

Selecione um bloco para começar.

Explorar espaços do CSM	Administradores usando Espaço	Agentes usando Espaço
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do CSM Espaço	Configurar espaços e recursos do CSM	Usar espaços do CSM para ajudar os clientes

Explorando espaços do CSM

Obtenha uma visão geral dos espaços do CSM para entender como configurar um espaço e usá-lo para sua organização.

Suporte para diferentes tipos de agentes

Um espaço é uma interface do usuário com uma exibição de painel único que os agentes de nível 1 podem usar para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o Espaço configurável do Customer Service Management e o CSM Agent Workspace para interagir com clientes, responder a consultas, trabalhar em casos e resolver problemas. A interface intuitiva oferece suporte a agentes de atendimento ao cliente que trabalham em diferentes tipos de ambientes, incluindo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agentes de serviço compatíveis com espaços do CSM

Tipo de agente	Tarefas do agente
Agentes de bate-papo/SMS	Processar solicitações de SMS e bate-papo com o cliente.
Agentes de telefone	Processar consultas telefônicas do cliente.
Agentes de caso	Manipule casos que são criados a partir dos Portais do cliente ou do consumidor ou de e-mails de entrada.
Agentes do local	Lidar com casos que são criados a partir de interações de balcão de serviços.

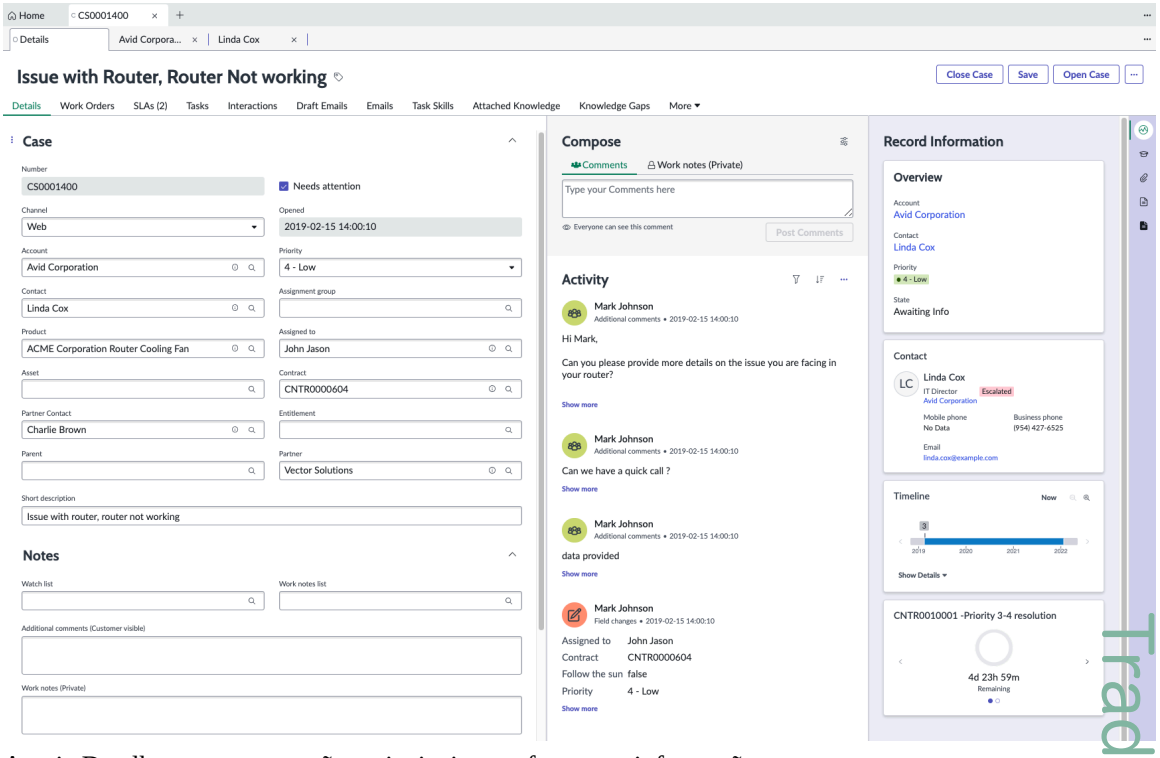
Principais recursos

Exibição de painel único

Veja todos os detalhes relacionados a um caso em um só lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A guia Detalhes tem estas seções principais, que fornecem informações abrangentes sobre um caso selecionado:

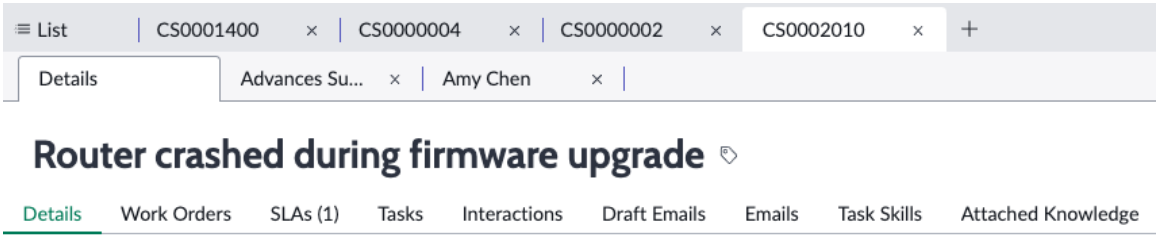
- Caso: exibe detalhes sobre o caso, como conta, contato, produto, descrição resumida e agente atribuído.
- Anotações: mostra anotações e comentários adicionados por agentes que estão trabalhando no caso. As anotações são privadas e visíveis somente para usuários internos, enquanto os comentários são visíveis para os clientes.
- Compor: contém os widgets de comentários e anotações de trabalho usados pelos agentes para inserir anotações sobre o caso. O texto que os agentes inserem na seção Comentários fica visível para todos. No entanto, o texto que os agentes inserem nas Anotações de trabalho é privado e visível somente para usuários internos. Os clientes não podem exibir Anotações de trabalho.
- Atividade: exibe todas as atividades de processamento, conversas e mudanças que aconteceram desde que o caso foi aberto.
- Registro: exibe cartões que fornecem detalhes resumidos de registros de caso que os agentes podem verificar rapidamente para obter informações importantes sobre o caso, como visão geral do caso, contatos, linha do tempo do caso e tempo de resolução restante.

Exibição de várias guias

Abra vários casos e registros relacionados em várias guias e subguias. Alterne facilmente entre essas guias para lidar com vários bate-papos, chamadas ou consultas de clientes.

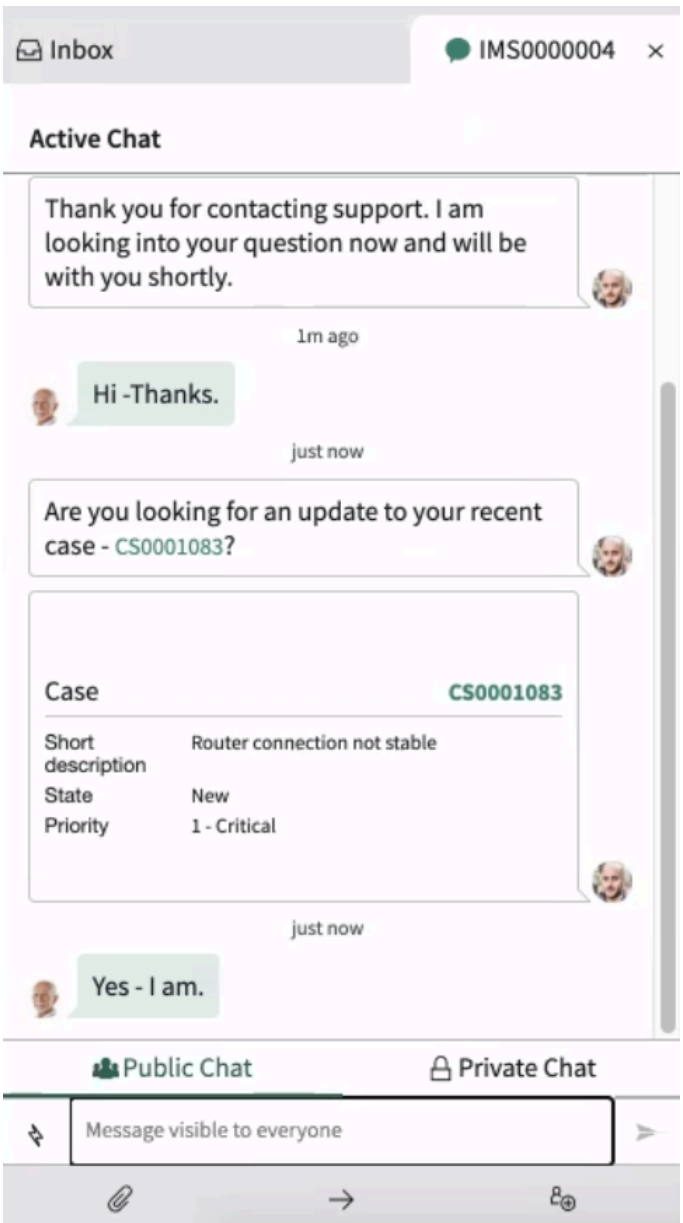
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Canais de comunicação integrados

Comunique-se em tempo real com os clientes por bate-papo, telefone, SMS ou balcão de serviços na mesma interface.

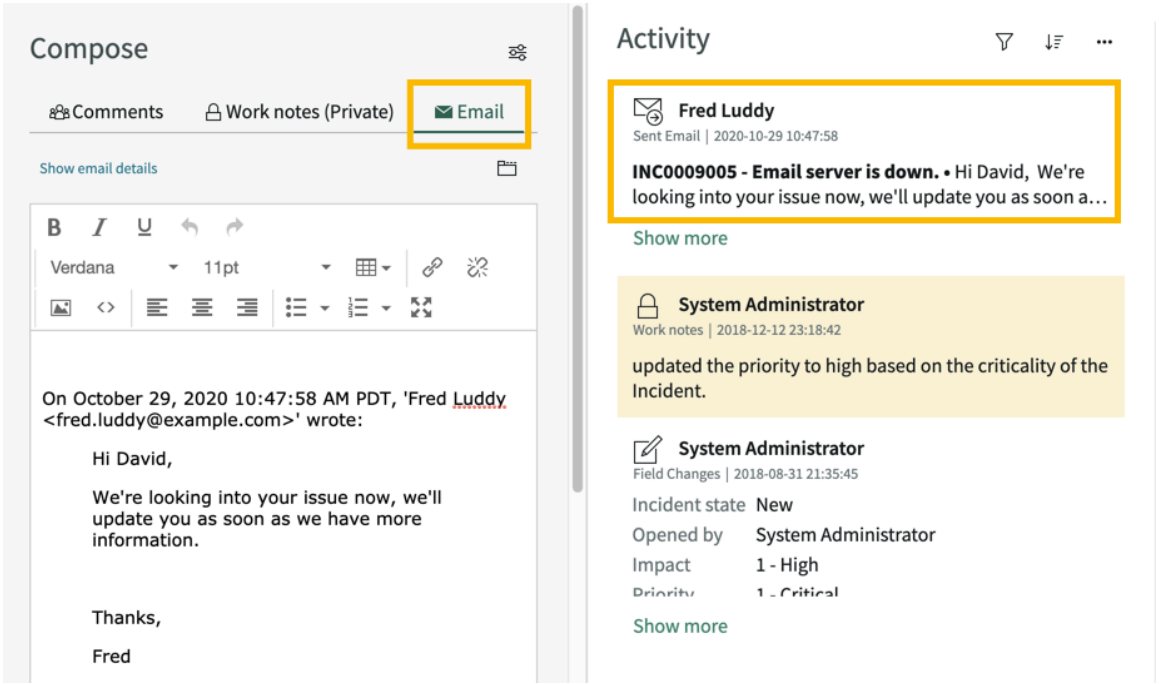


Cliente de e-mail integrado

Os agentes podem compor e-mails e ter acesso ao fluxo de atividades.

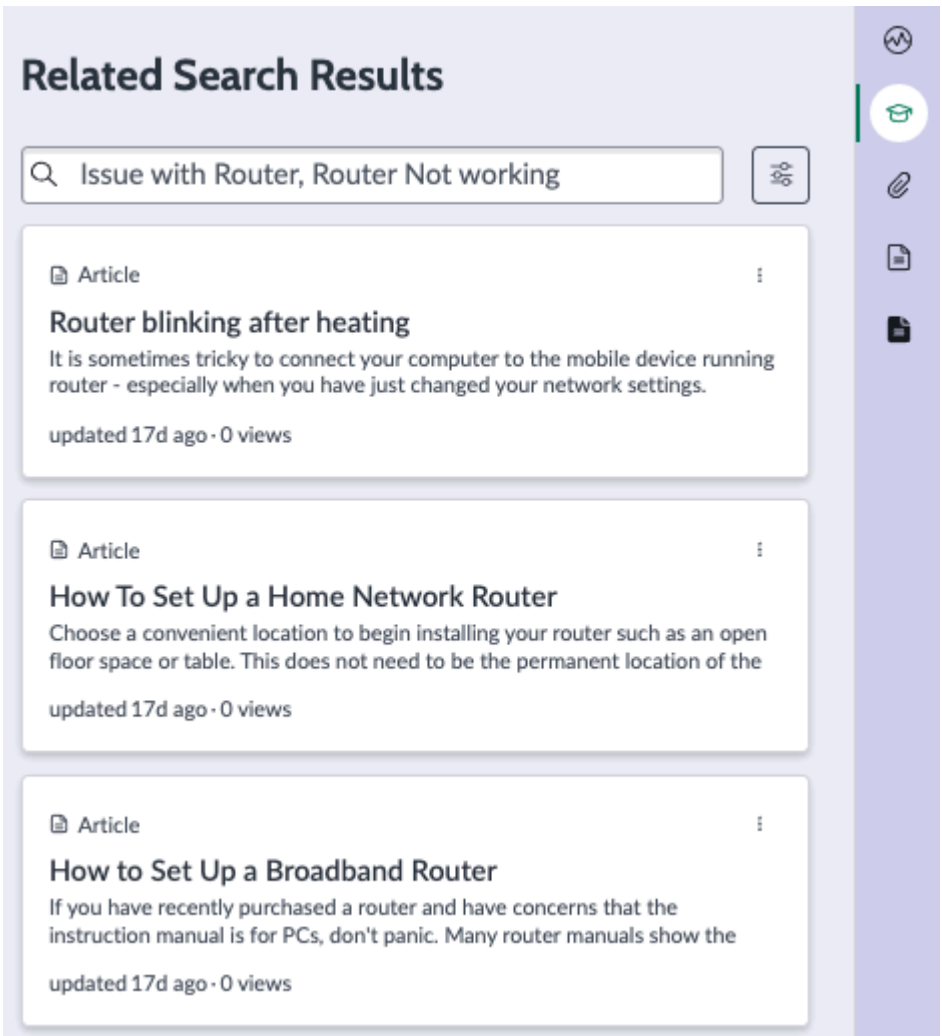
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Assistência do agente

Resolva os casos mais rapidamente com recomendações assistidas por IA.

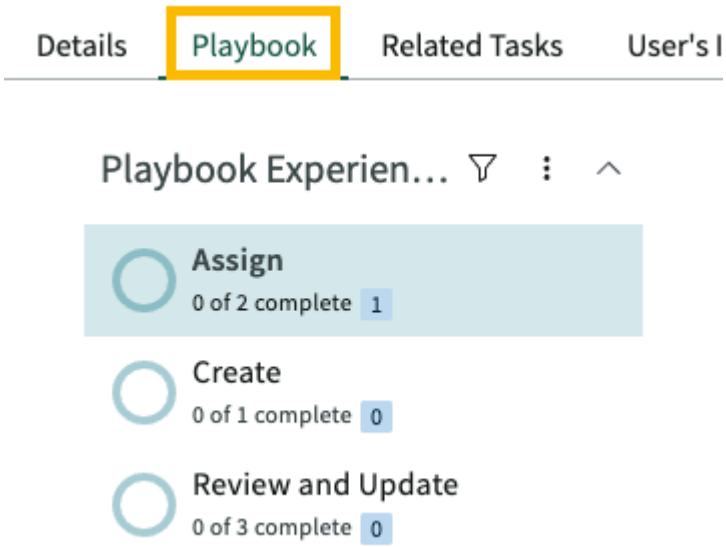


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook

Realize fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa.



Seleção de uma interface de espaço do CSM

Você pode optar por configurar e usar Espaço configurável do CSM, Espaço do agente do CSMou ambos.

Os tópicos a seguir descrevem os benefícios de cada espaço do CSM. Considere esses benefícios para determinar qual espaço é a escolha certa para seus agentes.

Espaços no Customer Service Management

Espaço	Descrição
Espaço configurável do CSM	Espaço configurável do CSM é baseado na IU do espaço . Este espaço é configurável com o Construtor de IU e usa a interface do usuário do Next Experience . Você pode configurar e estender facilmente este espaço para atender às necessidades do usuário.
Espaço do agente CSM	Espaço do agente do CSM permite que você integre Customer Service Management com outras aplicações ServiceNow, incluindo: • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Project Portfolio Management (PPM)

Depois de selecionar e configurar um espaço, você pode configurar diferentes recursos para usar no espaço do CSM. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM..

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Espaço configurável do Customer Service Management

Espaço configurável do CSM é um dos dois espaços disponíveis para a aplicação Customer Service Management. Este espaço é baseado na IU do espaço e usa a interface do usuário Next Experience. Você pode configurar e estender facilmente este espaço para atender às necessidades do usuário.

Visão geral

Se você precisar configurar e estender o espaço fornecido com o CSM, ou se precisar criar um tema para seu espaço de trabalho para diferentes marcas na mesma instância, considere o uso do Espaço configurável do CSM. Com este espaço, você pode:

- Configure rapidamente layouts de página e componentes no Construtor de IU.
- Estenda e implante componentes personalizados no espaço.
- Aproveite os componentes do Construtor de IU para criar soluções adicionais.

O Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web WYSIWYG que permite criar rapidamente páginas para experiências baseadas na Web no espaço e no portal. O Espaço configurável do CSM é criado usando a funcionalidade do Construtor de IU.

- Para obter mais informações sobre essa ferramenta, consulte UI Builder.
- Para obter mais informações sobre como trabalhar com componentes no Construtor de IU, consulte Trabalhar com componentes.
- Para obter mais informações sobre os componentes disponíveis, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components.

Interface do usuário Next Experience

A interface do usuário (IU) Next Experience unifica as aplicações da instância e reduz os cliques para acessar os itens necessários para começar a trabalhar. A IU apresenta uma navegação unificada que permite acessar o conteúdo em sua instância em um único painel. Acesse IU principal listas, formulários e painéis no mesmo painel do seu espaço. Você também pode pesquisar sua instância e ter certeza de onde está com a navegação contextual. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar na IU do Next Experience.

O novo design visual para espaços configuráveis permite que você controle os temas no nível de componente e habilite o modo escuro. Para obter mais informações, consulte Explorar temas no Next Experience.

O novo design visual também fornece um modo de espaçamento compacto. Este modo otimiza a quantidade de informações exibidas na janela do navegador, reduzindo o espaçamento entre os campos de formulário e controles e as linhas e colunas da lista. Para obter mais informações, consulte Configurar preferências de exibição do Next Experience.

Análise da experiência do usuário

A aplicação Análise da experiência do usuário fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho dos usuários de seus aplicativos da web e móveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criados com a plataforma móvel ServiceNow e ativos da web em instâncias do Portal de serviços. Use esta aplicação para visualizar métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário e criar jornadas mais intuitivas para os usuários.

O módulo de análise mostra dados de uso do app, técnicos, geográficos, de eventos e de retenção de usuários em vários tipos de visualização. Use eventos para exibir ocorrências de eventos acionados pelo usuário, como seleção de menu, clique de botão e deslize, e monitore o uso do espaço configurável.

Informações da aplicação

A aplicação Espaço configurável do CSM está disponível na ServiceNow Store. A aplicação fornece um espaço que você pode configurar e estender facilmente usando o Next Experience UI Builder. Espaço configurável do CSM permite que os agentes se envolvam com os clientes, respondam perguntas, criem casos e resolvam problemas.

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 .

Espaço do agente CSM

Espaço do agente do CSM é um dos dois espaços disponíveis para a aplicação Customer Service Management. Se você precisar integrar o Customer Service Management a outros aplicativos da ServiceNow, como ITSM, ITOM ou PPM, considere o uso do CSM Agent Workspace.

Importante:
Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Espaço do agente do CSM O permite que você integre o Customer Service Management aos seguintes aplicativos:

- IT Service Management (ITSM): use esta integração para criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança de casos de atendimento ao cliente e permitir que usuários externos exibam esses registros dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
- IT Operations Management (ITOM): use esta integração para criar casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastrear as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.
- Integração com o Customer Project Management: use esta integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente e fornecer aos usuários finais visibilidade de seus projetos e tarefas no Portal de atendimento ao cliente.

Nota:
Para usar as tarefas e fluxos de trabalho fornecidos com essas integrações, certifique-se de configurar Espaço do agente do CSM.

Recursos do espaço do CSM

Existem vários recursos disponíveis nos espaços do Customer Service Management que os agentes podem usar para ajudar os clientes e resolver casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da interface do espaço do CSM

Use esses tópicos para obter uma visão geral da interface do espaço do CSM, das páginas principais e dos formulários.

Visões gerais dos recursos do espaço do CSM

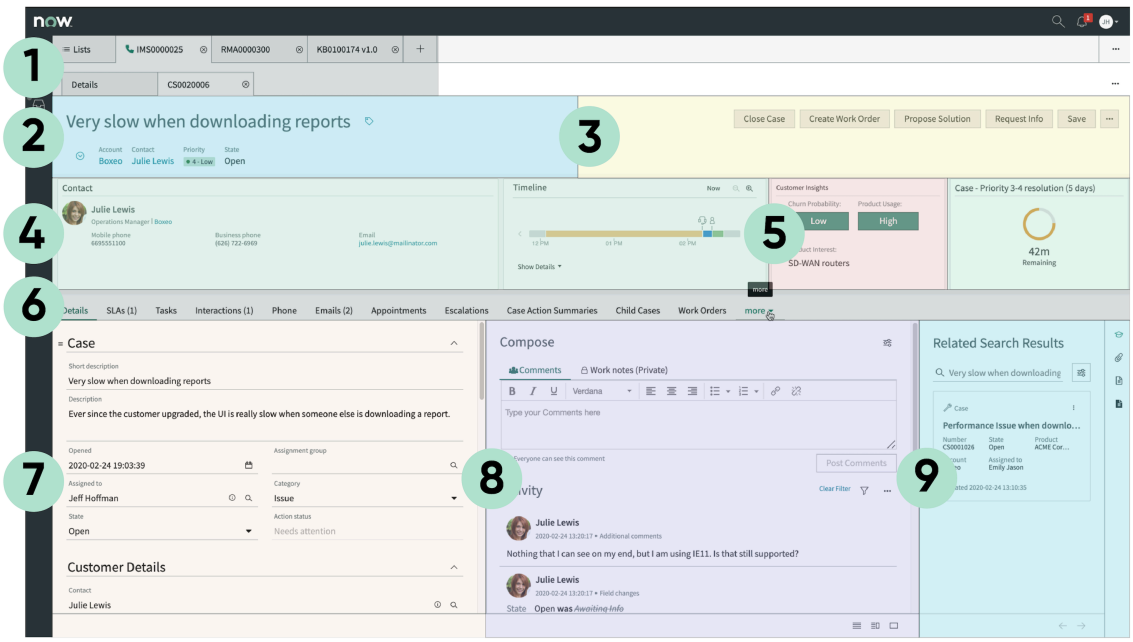
Visão geral do recurso	Descrição
Visão geral da interface do espaço do CSM	Fornece uma visão geral da interface do espaço do CSM e das diferentes áreas e componentes que compõem a interface.
Páginas principais do espaço do CSM	Fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos.
Cabeçalhos de formulário do espaço do CSM	Fornece uma visão geral dos cabeçalhos de formulário configuráveis, dos valores primários e secundários incluídos nos cabeçalhos e de onde essas informações aparecem.
Recursos de formulário do espaço do CSM	Fornece uma visão geral das ações do agente, hierarquia de contas, anotações de tratamento especial, listas relacionadas e Assistência do agente.
Faixa de opções e componentes do formulário do espaço do CSM	Fornece aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. Os componentes na faixa de opções do formulário exibem informações relevantes sobre o caso, incluindo um resumo do contato ou do consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Visão geral da interface do espaço do CSM

Obtenha uma visão geral do espaço do CSM e de como ele funciona.

Recursos

Gerencie vários casos, contas e clientes usando esses recursos disponíveis em Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do espaço

Número	Recurso	Descrição
1	Interface de várias guias	Use guias para navegar facilmente entre vários registros abertos. • Os registros de caso são abertos em guias de nível superior. • Registros associados, como contas e contatos, são abertos em subguias abaixo da guia de nível superior.
2	Cabeçalho do formulário	Os campos configuráveis no cabeçalho do formulário fornecem um resumo rápido do caso, da conta e das informações de contato. • Espaço do agente do CSM, o cabeçalho do formulário aparecerá na parte superior do registro. • Em Espaço configurável do CSM, os valores secundários no cabeçalho do formulário podem aparecer abaixo do valor primário na parte superior do registro ou no painel lateral Contextual.
3	Ações de IU	Use esses botões para executar ações como criar um caso ou solicitar informações.
4	Faixa de opções	Os componentes configuráveis da faixa de opções exibem um resumo do contato ou do consumidor, uma linha do tempo, SLAs ativos e tempo estimado de resolução. • Espaço do agente do CSM, a faixa de opções aparece na parte superior do registro, abaixo do cabeçalho do formulário. • Em Espaço configurável do CSM, a faixa de opções pode aparecer abaixo do cabeçalho do formulário ou no painel lateral Contextual.
5	Componentes da faixa de opções personalizada	Crie seus próprios componentes da faixa de opções e adicione-os ao espaço. Este exemplo inclui um componente personalizado chamado Customer Insights.
6	Listas relacionadas	Clique em uma guia para ver as informações relacionadas. Clique em **Mais** para ver guias adicionais.
7	Campos do formulário	A guia **Detalhes** exibe os campos de formulário. Para o formulário Caso, o layout padrão exibe os detalhes do caso lado a lado com o fluxo de atividades.
8	Fluxo de atividades	O fluxo de atividades exibe um registro cronológico das atividades do caso. Para o formulário de caso, o fluxo de atividades ocupa um local central no layout padrão, facilitando para os agentes a rolagem pelo histórico do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do espaço

Número	Recurso	Descrição
9	Painel lateral contextual	Use a Assistência do agente para pesquisar informações em várias fontes, como casos resolvidos, bases de conhecimento e sites da comunidade. Você também pode exibir informações de registro, anexar arquivos e selecionar modelos no painel lateral Contextual. Com Inteligência preditiva, você também pode exibir casos semelhantes e recomendações sobre problemas e casos principais. Para obter mais informações, consulte Recomendação de caso semelhante.

Páginas principais do espaço do CSM

Uma página de principal é a vista inicial do espaço de trabalho de um usuário. As páginas principais apresentam conteúdo personalizado para a função atribuída a um usuário e fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar.

As páginas principais podem incluir listas filtradas, KPIs e outros recursos que permitem aos usuários acessar informações a partir de uma localização. As páginas principais do espaço CSM fornecem aos agentes e gestores de atendimento ao cliente listas de casos atribuídos e tarefas de casos, bem como métricas de agentes, grupos e organizações.

Os agentes utilizam as páginas principais como ponto de partida para iniciar o trabalho, onde podem rapidamente analisar e dar prioridade a casos e tarefas de casos, acessar registros e monitorar o desempenho.

Páginas principais do Espaço configurável do CSM

Várias páginas principais para Espaço configurável do CSM estão disponíveis.

Página principal do CSM e **Página principal do CSM — Premium**

Essas páginas principais usam componentes para apresentar listas e métricas. O administrador configura essas informações no Construtor de IU e pode criar páginas principais diferentes para públicos-alvo diferentes.

Duas versões da página principal estão disponíveis com base na ativação do plug-in. Para obter mais informações, consulte Plug-ins da página principal do espaço do CSM.

Painéis do CSM

Esta página principal usa painéis para apresentar informações. Os usuários podem duplicar os painéis fornecidos e modificá-los conforme desejado ou criar novos painéis e, em seguida, compartilhá-los com outros usuários.

Plug-ins da página principal do espaço do CSM

A tabela a seguir descreve os requisitos de plug-ins para as páginas principal do espaço do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de plug-ins da página principal do CSM

Página principal	Requisitos de plug-ins
Página principal do CSM (para Espaço configurável do CSM)	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).
Página principal do CSM — Premium	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).
Painéis do CSM	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).
Página principal do CSM (para Espaço do agente do CSM)	Disponível com o plug-in Customer Service (com.sn_customerservice).

Página principal do CSM

A página principal do CSM fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a página principal do CSM para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e rastrear o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A página principal do CSM inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada uma dessas visualizações está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção.

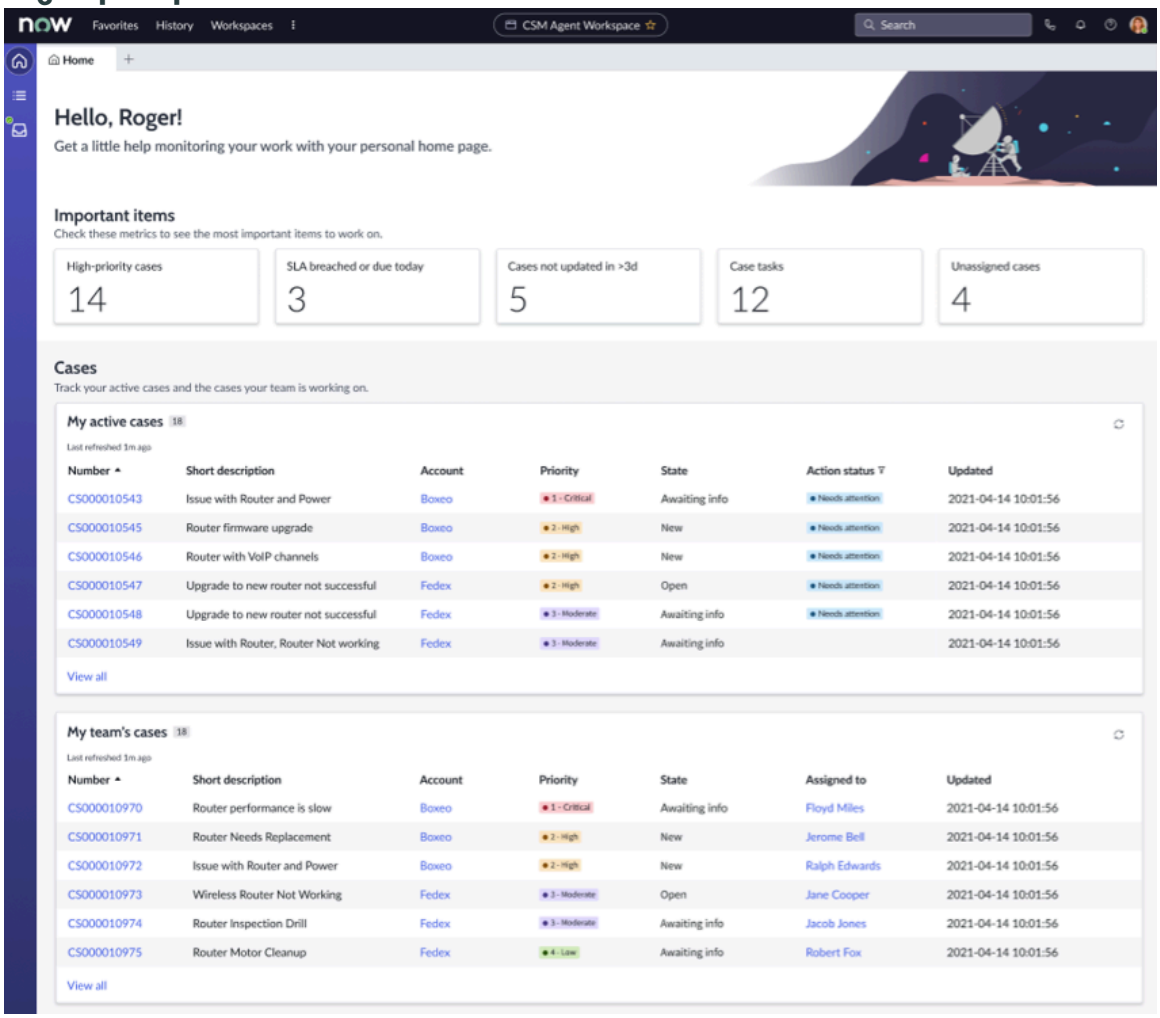
A página principal do CSM está disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc). Esta página principal é a página principal padrão para Espaço configurável do CSM.

Nota:
Os clientes de atualização que não personalizaram a página principal existente do Espaço configurável do CSM são atualizados automaticamente para a página principal disponível na versão Washington DC. Os clientes de atualização que personalizaram a página principal existente do Espaço configurável do CSM precisam aceitar manualmente a página principal da versão Washington DC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

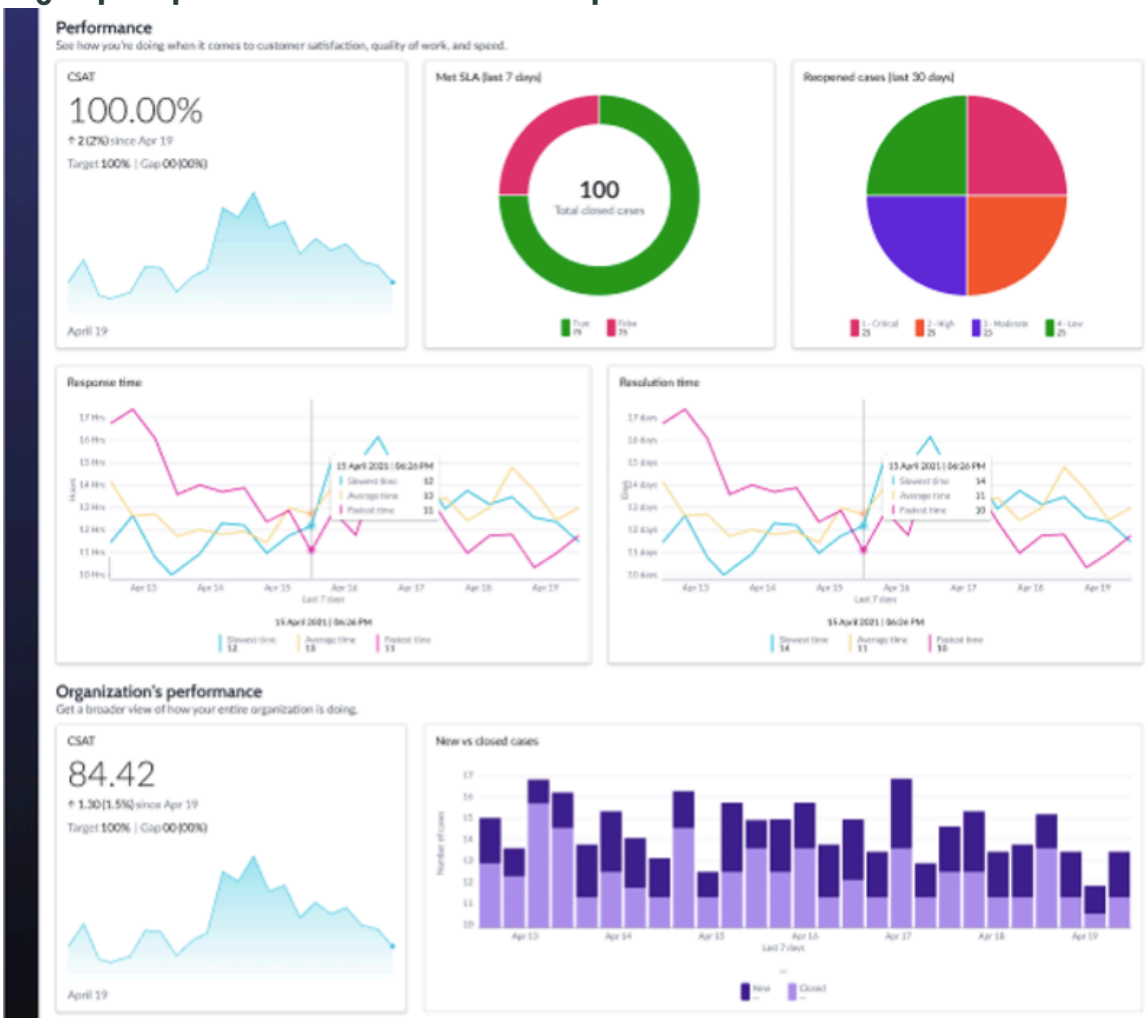
Página principal do CSM - Casos atribuídos e tarefas de caso



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do CSM – Métricas de desempenho



Seções e componentes da página principal do CSM

A página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Clicar em um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Clicar em um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Clique em um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Clique em um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace
- Criar páginas principais personalizadas para espaços
- Criar uma página principal personalizada no UI Builder

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem mais baixo têm precedência sobre páginas com um valor de ordem mais alto. A página ativa com o menor número de ordem é exibida.
- Se as permissões forem definidas, os usuários poderão ver uma página principal se tiverem a função necessária ou forem membros do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Página principal do CSM - Premium

A página principal do CSM - Premium fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a Página principal do CSM - Premium para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e rastrear o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A página principal do CSM - Premium inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção. Ele também inclui indicadores e visualizações adicionais nas seções **Desempenho** e Desempenho **da organização**. Cada uma dessas visualizações está conectada a uma fonte de dados.

A página principal do CSM - Premium está disponível com os seguintes plug-ins:

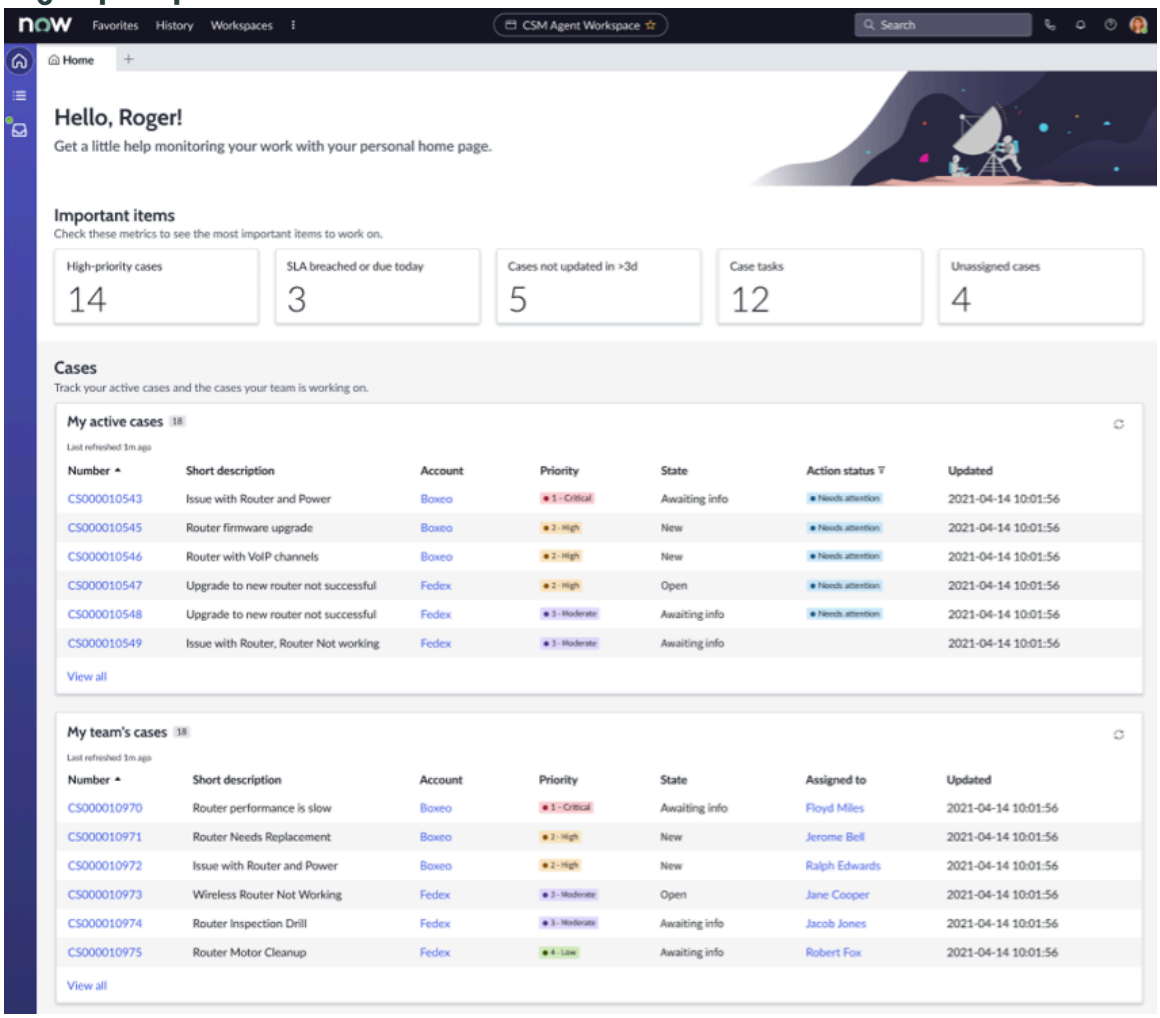
- Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).

Nota:
Os clientes de atualização que não personalizaram a página principal existente do Espaço configurável do CSM são atualizados automaticamente para a página principal disponível na versão Washington DC. Os clientes de atualização que personalizaram a página principal existente do Espaço configurável do CSM precisam aceitar manualmente a página principal da versão Washington DC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

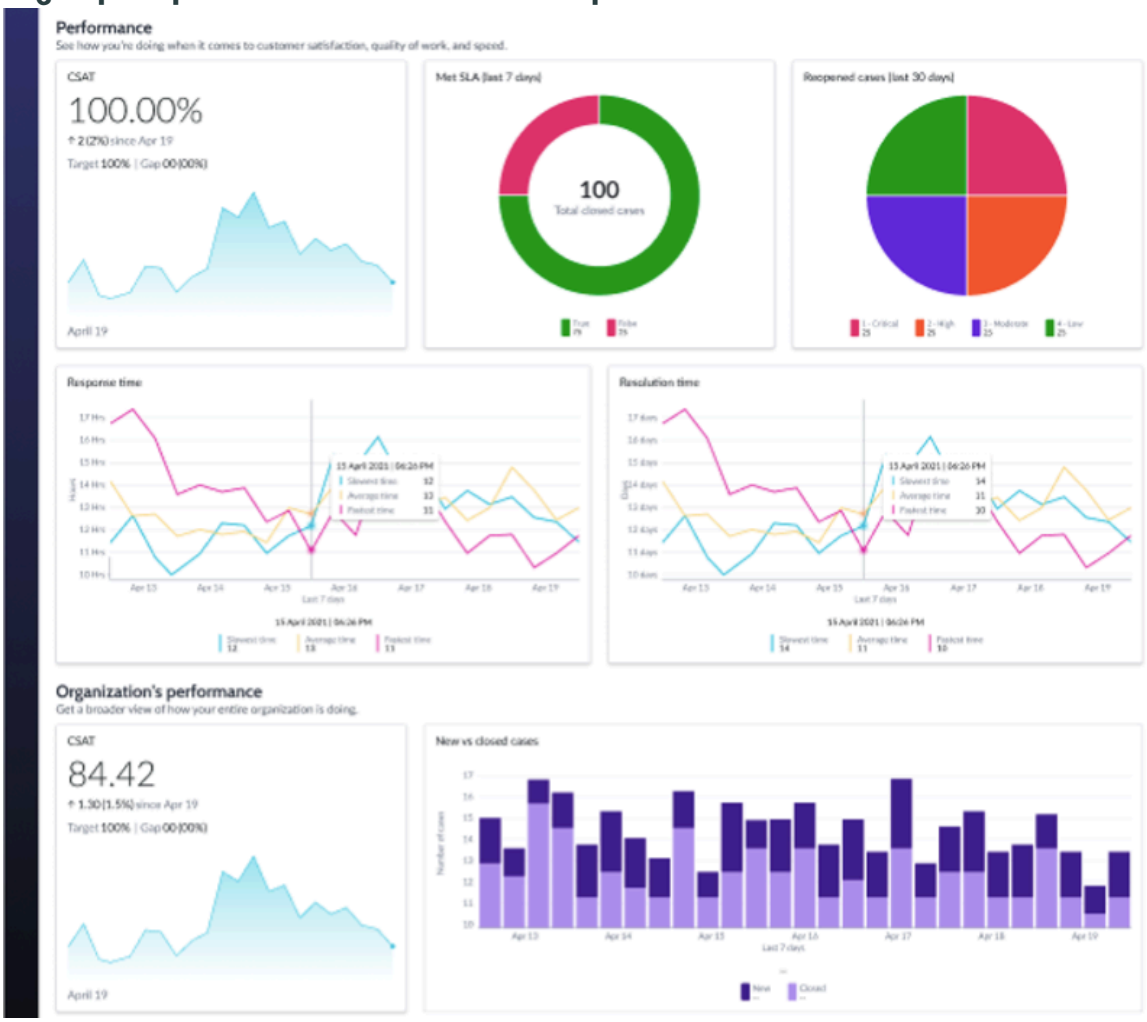
Página principal do CSM - Casos atribuídos e tarefas de caso



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do CSM – Métricas de desempenho



Página principal do CSM - seções e componentes premium

A página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Clicar em um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Clicar em um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Clique em um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Clique em um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace
- Criar páginas principais personalizadas para espaços
- Criar uma página principal personalizada no UI Builder

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida para um usuário depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem mais baixo têm precedência sobre páginas com um valor de ordem mais alto.
- Se as permissões forem definidas, os usuários poderão ver uma página principal se tiverem a função necessária ou forem membros do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Páginas principais do painel

Permita que seus usuários exibam, personalizem e compartilhem painéis em Espaço configurável do CSM e usem esses painéis como páginas principais.

Os painéis do espaço permitem que usuários como agentes e gerentes configurem e personalizem suas próprias métricas. Esses usuários podem alternar entre os painéis disponíveis e modificar as listas e as métricas do painel para rastrear informações importantes. Eles também podem compartilhar painéis com colegas de trabalho e entre equipes.

Para exibir painéis de espaço, os administradores do sistema ativam a variante da página principal dos painéis do CSM e configuram os privilégios do usuário. Quando configurado, os usuários incluídos no público-alvo da página veem a página principal de Visão geral do painel em Espaço configurável do CSM e os painéis padrão incluídos com essa página.

Os painéis são representados por blocos na página inicial de Visão geral do painel. Os blocos individuais mostram o título, o criador, se o painel é certificado e uma indicação de que o usuário conectado marcou o painel.

Benefícios das páginas principais do painel

Usar um painel como página principal oferece aos usuários mais flexibilidade. Ser capaz de personalizar facilmente um painel torna a página muito mais utilizável. Os usuários podem criar suas próprias listas e métricas para exibir as informações de que precisam e compartilhar esses painéis com outros usuários. Por exemplo, as equipes podem compartilhar um único painel ou os novos agentes podem modificar um painel compartilhado para criar o seu próprio. É muito mais rápido criar painéis porque eles não exigem configuração por um administrador do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da aplicação

A variante da página principal do **CSM Dashboards** está incluída no plug-in CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace).

A aplicação CSM Configurable Workspace, que inclui o plug-in CSM e FSM Configurable Workspace, está disponível na ServiceNow® Store.

Os painéis padrão disponíveis com esta variante de página principal estão disponíveis dependendo da função do usuário. Alguns desses painéis exigem plug-ins adicionais para ver todas as informações do painel. Esses plug-ins incluem:

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ativação da variante da página principal dos painéis do CSM

A variante da página principal do **CSM Dashboards** é uma variante de página opcional para a **experiência do espaço configurável do CSM/FSM**. Por padrão, esta variante de página é marcada como inativa e tem um valor de ordem de 0. Quando ativado e definido com o número de ordem mais baixo, o sistema usa a página principal dos **painéis do CSM** no lugar da página principal do CSM padrão para os usuários incluídos no Público da página.

Nota:
A página principal padrão, Visão geral do painel e os painéis padrão incluídos nessa página estão disponíveis no modo somente leitura e são fornecidos como exemplos. É recomendável que você crie e personalize duplicatas da página principal e dos painéis.

Para obter mais informações sobre como ativar uma variante de página e definir a ordem, consulte Definir ordem da página de registro.

Funções do usuário para a página principal da Visão geral do painel

Por padrão, a página principal Visão geral do painel está disponível para usuários com as seguintes funções:

- admin
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Usuários com outras funções, como agentes de localização ou agentes de relacionamento, continuam vendo a **página principal do CSM**.

O administrador do sistema pode mudar essas funções padrão configurando o público da página. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Saiba mais sobre os públicos
- Como adicionar um público à sua página do Construtor de IU

As funções determinam o acesso de exibição dos painéis disponíveis com a página inicial Visão geral do painel. Para obter detalhes, consulte Painéis padrão.

A função de agente de gestão de serviços (sn_esm_agent) contém a função de criador de visualizações de dados (viz_creator), que é uma função associada ao Designer de visualizações e à Biblioteca de visualizações. Usuários com a função viz_creator podem criar visualizações. As funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e de agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent) contêm a função sn_esm_agent. Para obter mais informações, consulte Data visualizations in Platform Analytics .

Painéis padrão da página principal da visão geral do painel

Quatro painéis estão disponíveis com a página principal Visão geral do painel. Esses painéis estão disponíveis no modo somente leitura para todos os usuários, incluindo a função de administrador. Os usuários podem duplicar esses painéis e fazer as mudanças desejadas nos painéis duplicados.

Nota:
Esses painéis também estão disponíveis em Platform Analytics experience .

A página inicial de Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para agentes.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente do Atendimento ao cliente – Avançado

A página principal Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para gerentes e administradores.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente do Atendimento ao cliente – Avançado
- Gerenciador de Atendimento ao cliente
- Customer Service Manager - Advanced

Espaço configurável do CSM Painéis da página principal do

Página inicial	Detalhes
Agente de atendimento ao cliente	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Pronto para uso, o painel do Customer Service Agent inclui os widgets na guia **Meu trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço configurável do CSM Painéis da página principal do

Página inicial	Detalhes
	Nota: A guia não está visível porque é a única no painel. Ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do Customer Service Agent com todas as guias.
Agente do Atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona dois widgets adicionais à guia Tendências organizacionais: • Meus Casos com Problemas • Minhas KBs criadas
Gerenciador de Atendimento ao cliente	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) Ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do Customer Service Manager com todas as guias.
Gerenciador de Atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Ativar o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona a guia Work Assignment Analytics ao painel do Customer Service Manager - Advanced.

Certificação de um painel

Usuários com a função de administrador podem certificar um painel para indicar que ele é aprovado pela empresa e recomendado para uso. Os painéis padrão disponíveis na página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

principal Visão geral do painel são certificados e os administradores não podem mudar essa configuração. Os administradores só podem certificar novos painéis. Para obter mais informações, consulte Certify a Platform Analytics dashboard .

Trabalhando com painéis

Os agentes podem criar seus próprios painéis e compartilhar esses painéis com outros agentes ou grupos de atribuição. Por exemplo, os agentes podem criar painéis com métricas e listas que oferecem suporte a atribuições específicas, como uma atribuição temporária de fim de semana.

Na página principal Visão geral do painel, gerentes e agentes podem fazer o seguinte:

- Exibir os painéis padrão disponíveis para a função deles.
- Filtre os painéis disponíveis.
- Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia. Se mais de um painel estiver disponível, o usuário poderá alternar entre os painéis disponíveis fazendo uma seleção no seletor de painel.
- Duplique e personalize os painéis padrão.
- Exiba detalhes do painel, como o nome, a descrição e a visibilidade do painel.
- Edite painéis usando um painel de configuração.
- Compartilhe painéis com outros usuários ou grupos e conceda direitos de edição ou somente exibição.
- Crie novos painéis.
- Crie e compartilhe elementos de visualização do Platform Analytics Workspace .

Consulte as descrições da tarefa na tabela a seguir para obter mais informações.

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
Exibir os painéis padrão disponíveis para sua função	**1.** Selecionar **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**. A página inicial Visão geral do painel exibe os painéis disponíveis. **2.** Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia.
Exibir detalhes do painel	**1.** Selecione um painel. **2.** Selecione o ícone de) para abrir o painel Detalhes.
Filtrar painéis	Várias opções de filtro estão disponíveis na página principal Visão geral do painel. Os usuários podem filtrar os painéis disponíveis das seguintes maneiras: • Por nome ou proprietário (na barra de pesquisa) • Recente: mostra painéis criados recentemente • Marcados: mostra somente os painéis marcados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
	• Certificado: mostra somente os painéis que foram certificados por um administrador. • Criado por mim: mostra somente os painéis que você criou. • Compartilhado comigo: mostra somente os painéis que foram compartilhados com você. • Todos: mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.
Duplicar um painel	**1.** Selecione o menu). **2.** Selecione **Duplicar**. **3.** Na janela pop-up do painel Duplicando, insira um **Novo nome** e uma **Descrição**. **4.** Selecione **Duplicar** na janela pop-up. **5.** Para acessar o painel duplicado: ○ Selecione **Abrir** na mensagem de informações. ○ Selecione o bloco do painel na página principal Visão geral do painel. Para obter mais informações, consulte Duplicate a Platform Analytics dashboard .
Editar um painel	**1.** Selecione **Editar**. **2.** Selecione a guia do painel desejada. **3.** Edite um elemento existente ou adicione um novo elemento. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Edit Platform Analytics dashboards .
Compartilhar um painel	**1.** Selecione o menu). **2.** Selecione **Compartilhar**. **3.** Na janela pop-up Compartilhar painel, adicione usuários, grupos ou funções no campo **Conceder acesso a**. **4.** Se desejar, habilite a caixa de seleção que habilita as permissões para o painel. **5.** Selecione **Adicionar como visualizador** ou **Adicionar como editor**. **6.** Os usuários, grupos ou funções selecionados são adicionados à seção Gerenciar acesso. A partir daqui, você pode alterar as permissões. **7.** Clique em **Confirmar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Share a Platform Analytics dashboard .
Criar painel	1. Na página principal Visão geral do painel, selecione **Criar novo painel**. 2. Na janela pop-up Novo painel, selecione **Editor em linha**. 3. Forneça um **Nome** e uma **Descrição** e selecione **Criar novo painel**. O novo painel é aberto no modo de edição. 4. Adicione novos elementos ao painel. Para obter mais informações sobre esta etapa, consulte Create a dashboard with the inline editor . Ao criar um painel com o editor em linha, vários elementos estão disponíveis para ajudá-lo a organizar e preencher as informações no painel. Para obter mais informações, consulte Platform Analytics dashboard overview .
Imprimir um painel	1. Selecione o menu). 2. Selecione **Amigável para impressora**. Para obter mais informações, consulte Print a Platform Analytics dashboard .
Marcar um painel	1. Selecione o menu). 2. Selecione **Adicionar aos marcadores**. Para obter mais informações, consulte Bookmark a Platform Analytics dashboard .

Tradução automática

Página inicial do Espaço do agente do CSM

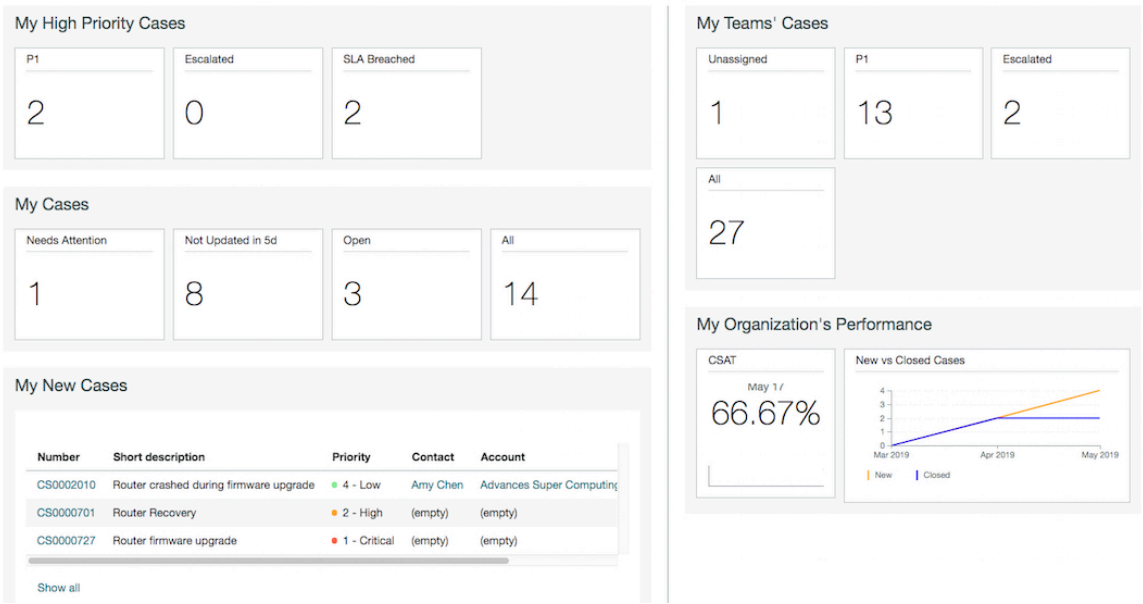
A página principal de Espaço do agente do CSM fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Para Espaço do agente do CSM, a **página principal do CSM** inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente de **Meus casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados.

Para adicionar informações do Performance Analytics à Página principal do CSM, ative o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced). Este plug-in adiciona uma seção para **Desempenho da minha organização**, que inclui análises de **CSAT** e **Casos novos versus encerrados**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do CSM (com dados do Performance Analytics)



Página principal do CSM Agent Workspace – seções e componentes

Seção	Descrição
Meus casos de alta prioridade	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os casos mais importantes de um agente a serem trabalhados. Os cartões de pontuação para casos de alta prioridade incluem: • **P1** • **Escalado** • **ANS violado** Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Meus Casos	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os casos atuais de um agente: • **Precisa de atenção** • **Não atualizados em 5 dias** • **Abrir** • **Todos** Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Meus casos novos	Esta seção inclui uma lista de registros de novos casos. Cada registro de caso fornece: • **Número do caso** • **Descrição resumida** • **Prioridade**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do CSM Agent Workspace – seções e componentes

Seção	Descrição
	• **Contato** • **Conta** A seleção de um registro abre o caso em uma nova guia.
Casos da minha equipe	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem informações sobre os casos atuais da equipe: • **Não atribuído** • **P1** • **Escalado** • **Todos** Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Desempenho da minha organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Selecione um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI.

Criar uma página principal para Espaço do agente do CSM

Com a função de administrador Espaço do agente do CSM (workspace_admin) ou a função de administrador do sistema (admin), você pode criar páginas principais para diferentes agentes e equipes clonando a **página principal do CSM**existente. Depois de clonar esta página, você pode adicionar ou editar contêineres, visualizações e layout de página e de contêiner.

Para obter mais informações, consulte as etapas detalhadas em Criar uma página principal do CSM Agent Workspace.

Cabeçalhos de formulário do espaço do CSM

Cabeçalhos de formulário configuráveis nos espaços do CSM fornecem uma visão rápida do caso, da conta ou das informações de contato.

Os cabeçalhos do formulário incluem um valor primário e vários valores secundários. Você pode configurar as informações incluídas no cabeçalho do formulário para os formulários Caso, Conta e Contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

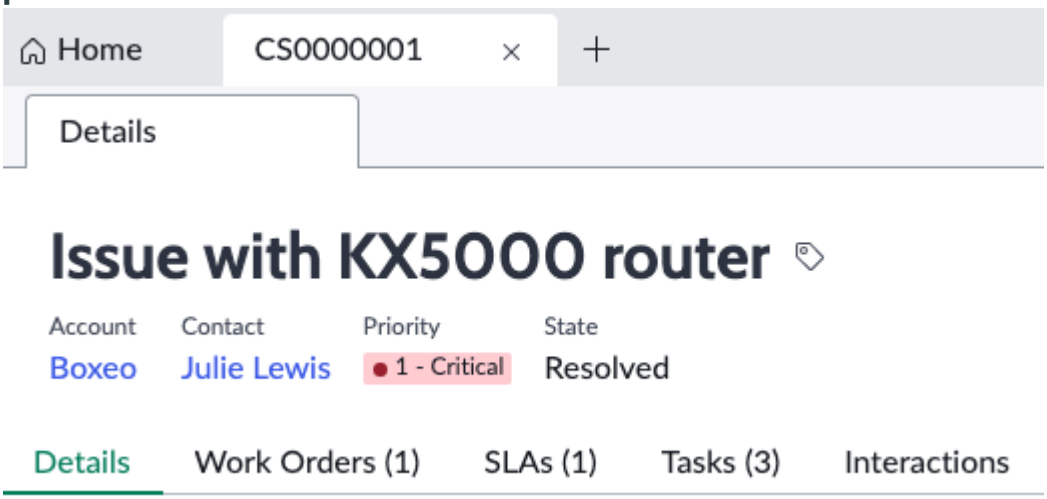
Valores do cabeçalho do formulário

Formulário	Valor primário	Valores Secundários
Caso	Descrição resumida	• Conta e contato (B2B) • Consumidor (B2C) • Prioridade • Estado
Conta	Conta	Contato primário
Contato	Contato	Conta

Exibindo valores secundários do cabeçalho do formulário

Você pode configurar o cabeçalho do formulário para exibir valores secundários abaixo do valor primário ou no painel lateral Contextual. A propriedade *record_secondary_values_location* controla esta configuração.

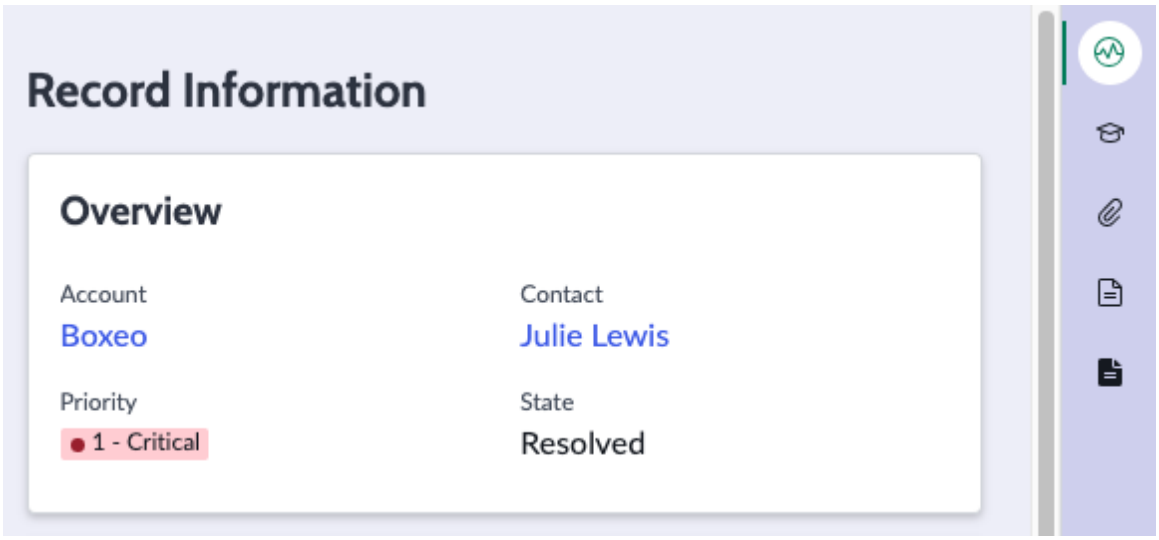
Valores secundários do cabeçalho do formulário de caso exibidos abaixo do valor primário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores secundários do cabeçalho do formulário de caso exibidos no painel lateral contextual



Consulte os tópicos a seguir para obter mais informações sobre como configurar cabeçalhos de formulário:

- Espaço do agente do CSM: configurar cabeçalhos de formulário no espaço de trabalho
- Espaço configurável do CSM:
  - Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM
  - Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Nota:
Uma configuração de cabeçalho de formulário, Configuração de **cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM.

Componentes do cabeçalho do formulário

Para Espaço configurável do CSM, o cabeçalho do formulário é composto por componentes individuais que podem ser configurados com o Construtor de IU .

Componentes individuais fornecem aos clientes opções de configuração flexíveis e granulares. Os clientes podem controlar o posicionamento, o tamanho e o espaçamento desses componentes, dando a eles a capacidade de mostrar informações adicionais de que os agentes podem precisar.

O componente Bloco de valor de dados é usado para exibir valores secundários no cabeçalho do formulário e no painel lateral contextual. .

Faixa de opções e componentes do formulário do espaço do CSM

A faixa de opções do formulário fornece aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações relevantes sobre o caso. Esses componentes podem incluir um resumo do contato ou do consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Além de exibir informações do caso, os agentes podem usar links nos componentes da faixa de opções para fazer chamadas telefônicas ou criar mensagens de e-mail. Os agentes também podem mostrar ou ocultar a faixa de opções conforme necessário, clicando em um botão na parte superior da faixa de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da faixa de opções do Customer Service Management

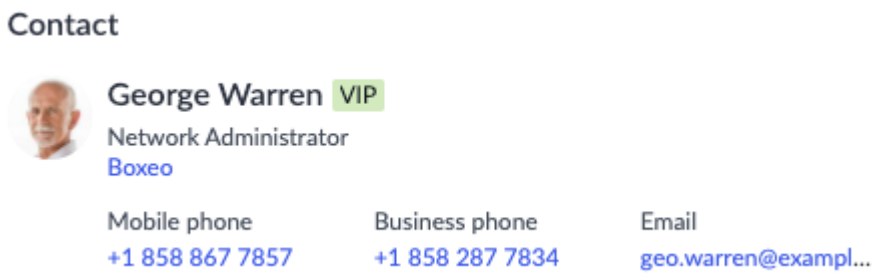
Para o Customer Service Management, você pode configurar a faixa de opções do formulário de caso para incluir um ou mais dos componentes da faixa de opções disponíveis:

- Cliente 360
- Linha do tempo
- ANS ativos
- Tempo de resolução do componente

Componente da faixa de opções do cliente 360

O componente Cliente 360 exibe informações do cliente, como o contato ou nome do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.

Componente da faixa de opções do cliente 360



Você pode configurar o componente Cliente 360 para exibir campos diferentes, como os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Cabeçalho	O cabeçalho inclui informações do cliente. • Para clientes B2B: exibe o **contato primário** ou o **contato**. • Para clientes B2C: exibe o **Consumidor**. • Para contatos internos com a função de contato de proxy (sn_customerservice.proxy_contact): exibe o **contato interno**. **Nota:** Requer o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Uma representação gráfica da identidade do cliente, como uma imagem ou ícone.
Nome	O nome do cliente.
Título	O título do cliente.
Conta	Para clientes B2B, a conta associada ao contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Números de telefone	• Para contatos: **telefone celular** e **telefone comercial** • Para consumidores: **telefone celular** e **telefone residencial**
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do cliente.

O componente Cliente 360 oferece suporte à referência com pontos em tabelas de referência selecionadas. Você pode exibir campos dessas tabelas:

- Usuário [sys_user]
- Contato [customer_contact]
- Consumidor [csm_consumer]

Se você configurar o componente Cliente 360 para exibir informações de um campo de referência com pontos, o rótulo desse campo mostrará o nome da `Coluna` em vez do nome `Tabela.Coluna`.

Nota:
Para clientes B2B, o componente Cliente 360 também pode incluir marcadores coloridos que indicam contas de pessoa muito importante (VIP) e contas escalonadas.

No componente Cliente 360, os agentes podem executar as seguintes ações.

Ação	Descrição
Enviar e-mail para um contato ou consumidor	Os agentes clicam no endereço no campo E- **mail** para enviar um e-mail ao contato ou ao consumidor. Esta ação abre um novo e-mail no editor de e-mail com os seguintes campos preenchidos automaticamente: • **Para**: o endereço de e-mail do contato ou do consumidor • **Assunto**: o número do caso e a descrição resumida
Ligar para um contato ou consumidor	Se a integração telefônica estiver habilitada, os agentes clicarão em um número em um dos campos de número de telefone para ligar para o contato ou consumidor. A janela do OpenFrame exibe informações sobre o contato ou o nome do consumidor e a conta.
Exibir o registro da conta	Os agentes clicam no link **Conta** para abrir o registro da conta.

Componente da faixa de opções da linha do tempo

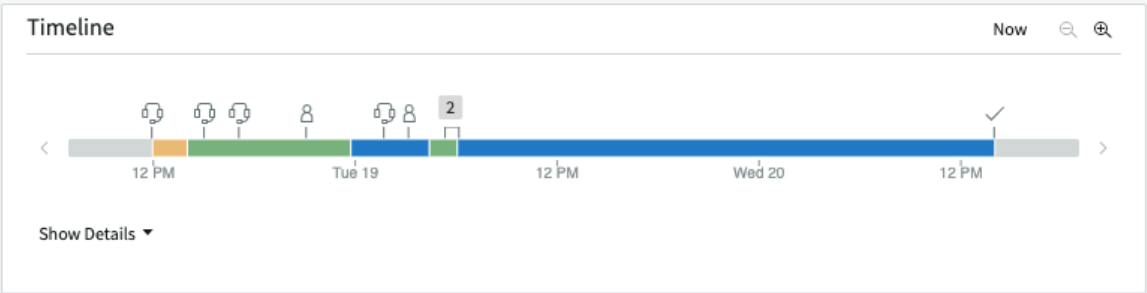
O componente da linha do tempo exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante (normalmente o cliente). Também mostra quanto tempo o executante e o solicitante gastaram no caso.

Nota:
O administrador do espaço pode selecionar a função de agente ao configurar os atributos do componente da linha do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente da faixa de opções da linha do tempo



A linha do tempo usa ícones para exibir eventos e cores para mostrar intervalos de tempo, como quando o caso é com o agente ou o cliente. Os agentes podem apontar para ícones de evento na linha do tempo para exibir dicas das ferramentas com informações adicionais.

Nota:
O componente da linha do tempo usa a configuração do modelador de resolução para a tabela de entidade selecionada, por exemplo, a tabela Caso.

A linha do tempo inclui os seguintes recursos:

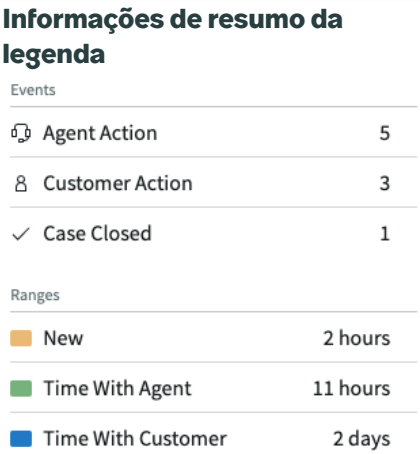
Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
Datas de início e término globais	A data de início global é a data em que o caso foi criado. A data de término global é a data em que o caso foi encerrado.
Datas de início e de término	As datas de início e término que identificam uma janela de tempo específica na linha do tempo. A janela padrão é de uma semana. • A data de término padrão é a data atual. • A data de início padrão é a data atual menos 7 dias.
Cabeçalho	Um título configurável para a linha do tempo. Com a função de administrador do sistema, você pode adicionar um título no campo **Nome** no formulário Configuração da faixa de opções.
Legenda	Clique em **Mostrar detalhes** para exibir as informações de resumo do evento e do intervalo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
	
Eventos	Os eventos são representados na linha do tempo usando ícones. Cada tipo de evento tem um ícone exclusivo correspondente. A hora em que um evento ocorreu também é capturada para que os eventos sejam exibidos na linha do tempo em ordem cronológica.
Eventos agrupados	Eventos que ocorrem próximos podem ser agrupados e representados usando um ícone de grupo. Quando os eventos são agrupados, a linha do tempo exibe um ícone de crachá com o número de eventos no grupo.
Resumos do evento	Os resumos do evento aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo lista o evento e o número de vezes que ele ocorreu. **Nota:** Um resumo de evento inclui ocorrências do evento ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.
Intervalos de tempo	Os intervalos de tempo são representados na linha do tempo usando cores. Cada intervalo tem uma cor exclusiva correspondente e uma hora de início e de término. Os seguintes intervalos padrão incluem: • Azul: com o agente • Verde: com o cliente
Resumos do intervalo de tempo	Os resumos do intervalo de tempo aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo lista o intervalo, a cor correspondente e a duração total. **Nota:** Um resumo de intervalo inclui ocorrências do intervalo ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
Dicas da ferramenta	Aponte para os ícones de evento para exibir informações adicionais.
Zoom	Aumente o zoom na linha do tempo para ver mais detalhes em uma janela de tempo menor ou reduza o zoom para ver mais eventos em uma janela de tempo maior. • Clique nos ícones de zoom in ou zoom out na linha do tempo. • Use os recursos de zoom in e zoom out no teclado (**Ctrl** + **+** e **Ctrl** + **-**). • Use os recursos de zoom in e zoom out no cursor.
Deslocar	Mova para a esquerda e para a direita para exibir eventos mais recentes ou mais antigos. • Mova para a esquerda na linha do tempo para exibir eventos mais antigos clicando no ícone de cursor esquerdo (**<**). O deslocamento para a esquerda para quando a linha do tempo atinge a data de início global especificada. • Mova para a direita na linha do tempo para exibir eventos mais recentes clicando no ícone de cursor direito (**>**). O deslocamento para a direita para quando a linha do tempo atinge a data de término global especificada.
Redefinir a linha do tempo	Clique **em Agora** para redefinir a linha do tempo para a exibição padrão após deslocar ou aplicar zoom. A linha do tempo é redefinida usando a hora em que o botão foi clicado como data e hora de término.
Mensagens	A linha do tempo exibe mensagens para os seguintes eventos: • Não há dados a serem exibidos. • A linha do tempo apresenta um erro de carregamento.

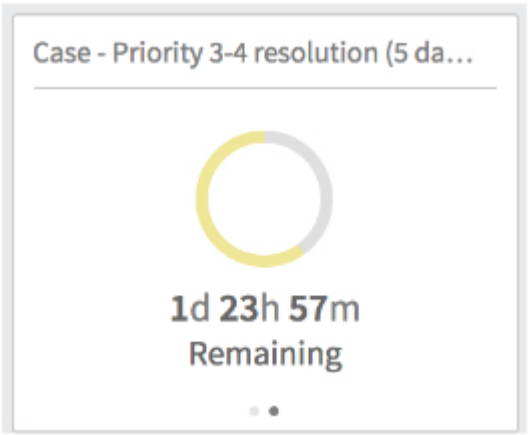
Componente de ANS ativo

O componente ANS ativo exibe os ANS ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações. Se um caso tiver vários SLAs, o SLA com o prazo mais iminente será mostrado primeiro. Apontar para o componente de SLA exibe as setas de navegação para a esquerda e para a direita que os agentes podem usar para exibir os outros SLAs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de faixa de ANS



A codificação de cores no componente indica o tempo restante para o ANS:

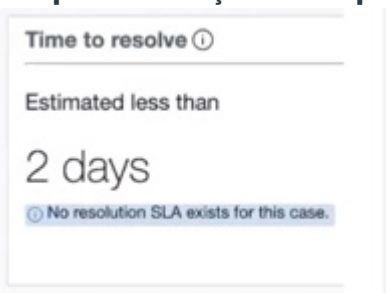
- Verde: 0 a 50%
- Amarelo: 50–75%
- Laranja: 75–99%
- Vermelho: 100% ou violado

Tempo de resolução do componente

O componente de tempo de resolução exibe o tempo estimado necessário para um agente resolver o caso.

Nota:
O componente de tempo de resolução requer o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver um caso.

Tempo de resolução do componente



Nesta imagem, o tempo estimado que o agente precisará para resolver o caso aberto é de 0 a 2 dias. Portanto, o valor do limite superior é exibido. O tempo estimado é calculado a partir da hora em que o caso foi criado. Se o intervalo, por exemplo, estiver entre 2 a 4 dias, os valores de limite inferior e superior serão exibidos.

O componente **Tempo de resolução** também exibirá a previsão de violação de ANS se o caso estiver anexado a um ANS.

A seguir está uma lista de mensagens de SLA exibidas e a ação necessária quando elas aparecem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de ANS	Tarefa
Não há ANS de resolução para este caso	Defina o valor no campo **Destino** como **Resolução** no formulário **Definição do ANS**.
Repare o ANS de resolução para adicionar o horário da violação	Clique em **Reparar** no formulário de SLA de tarefa.
Alta probabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum
Alta improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum
Alta probabilidade de violação de ANS	Nenhum
Improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum

Configurando componentes da faixa de opções

Você pode configurar os componentes da faixa de opções da seguinte forma:

- Para Espaço do agente do CSM, você pode configurar o layout da faixa de opções se tiver a função de administrador do espaço (workspace_admin). Isso inclui os componentes a serem exibidos na faixa de opções, a ordem em que os componentes aparecem e a largura do componente. Você também pode configurar atributos de exibição para alguns dos componentes. Para obter mais informações sobre a configuração da faixa de opções, consulte Configuração de faixas de opções no espaço.

  Para alguns dos componentes, você também pode configurar atributos, como os campos a serem incluídos no componente Cliente 360. Para obter mais informações sobre como configurar atributos de componente, consulte Como definir uma configuração de faixa de opções no Espaço configurável do CSM.

- Para Espaço configurável do CSM, você pode criar uma configuração de faixa de opções e adicionar essa configuração a uma configuração de faixa de opções. Para obter mais informações, consulte Como definir uma configuração de faixa de opções no Espaço configurável do CSM.

  Nota:
  Uma configuração de faixa de opções, Configuração de faixa de **opções do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM.

Você também pode exibir a faixa de opções do formulário na faixa de opções do painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual.

As configurações da faixa de opções nos espaços do CSM oferecem suporte à separação de domínio.

Recursos de formulário do espaço do CSM

Os recursos de formulário do espaço incluem hierarquia de contas, anotações de tratamento especial, ações do agente e listas relacionadas.

Hierarquia de conta

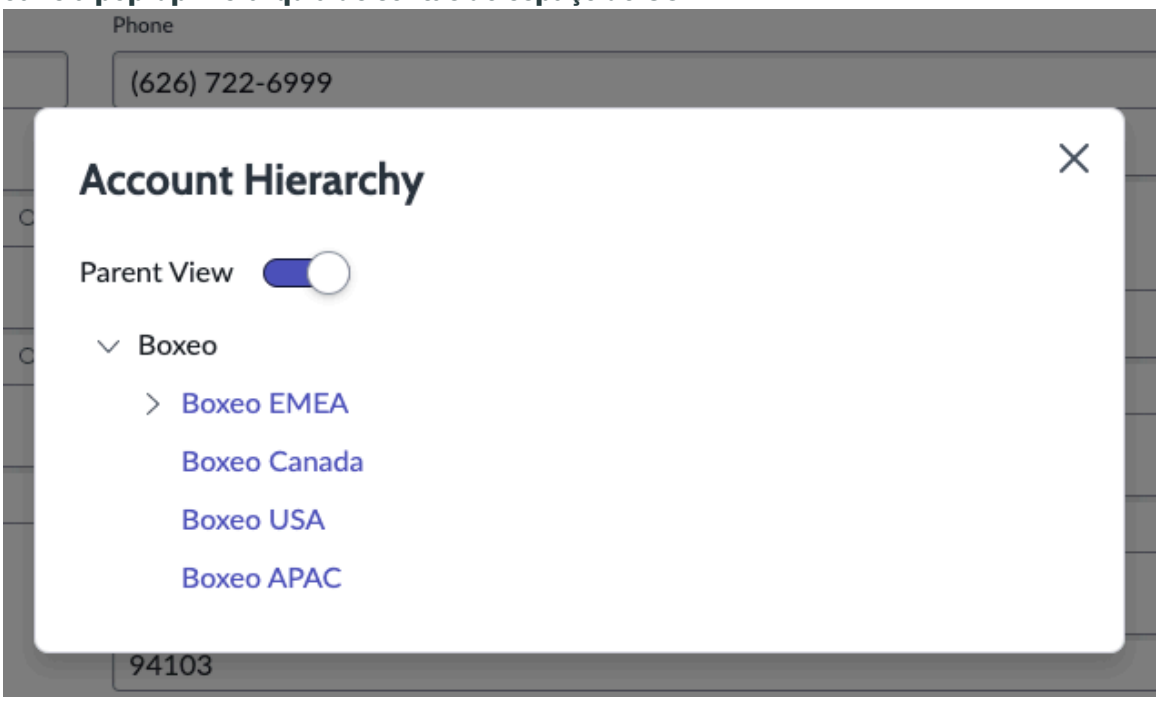
No formulário Conta, os agentes de atendimento ao cliente podem clicar no ícone abrir hierarquia (ícone) no campo **Nome** para ver os relacionamentos de conta primária-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

secundária na janela pop-up Hierarquia de conta. A hierarquia de conta está disponível para contas que têm uma conta primária ou secundária.

Janela pop-up Hierarquia de contas do espaço do CSM



A hierarquia de conta usa uma estrutura em árvore para mostrar as contas primárias, secundárias e irmãs. A exibição primária mostra a conta atual, a conta primária (se aplicável) e todas as contas secundárias ou irmãs. A exibição completa exibe toda a estrutura da organização da conta raiz. A conta atual é realçada na estrutura da conta.

Agentes de atendimento ao cliente podem:

- Expandir e recolher a estrutura em árvore.
- Alterne entre a exibição primária e a exibição completa da hierarquia de contas.
- Clique em uma conta para abrir o formulário Conta em uma subguia.

Para obter informações sobre como criar uma hierarquia de conta, consulte Hierarquiade conta.

Informações de tratamento especial

Informações de tratamento especial levam informações importantes sobre registros individuais ao agente de atendimento ao cliente. Se anotações de tratamento especial estiverem disponíveis para um registro, essas anotações serão exibidas em uma janela pop-up quando o registro for aberto em um espaço do CSM. As anotações também podem ser exibidas em uma lista integrada ou em uma lista relacionada em um formulário de registro. As anotações são classificadas por prioridade na janela pop-up e nas listas.

Os agentes podem ver a prioridade, a descrição resumida e a mensagem de cada anotação. Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades, que também têm cores associadas.

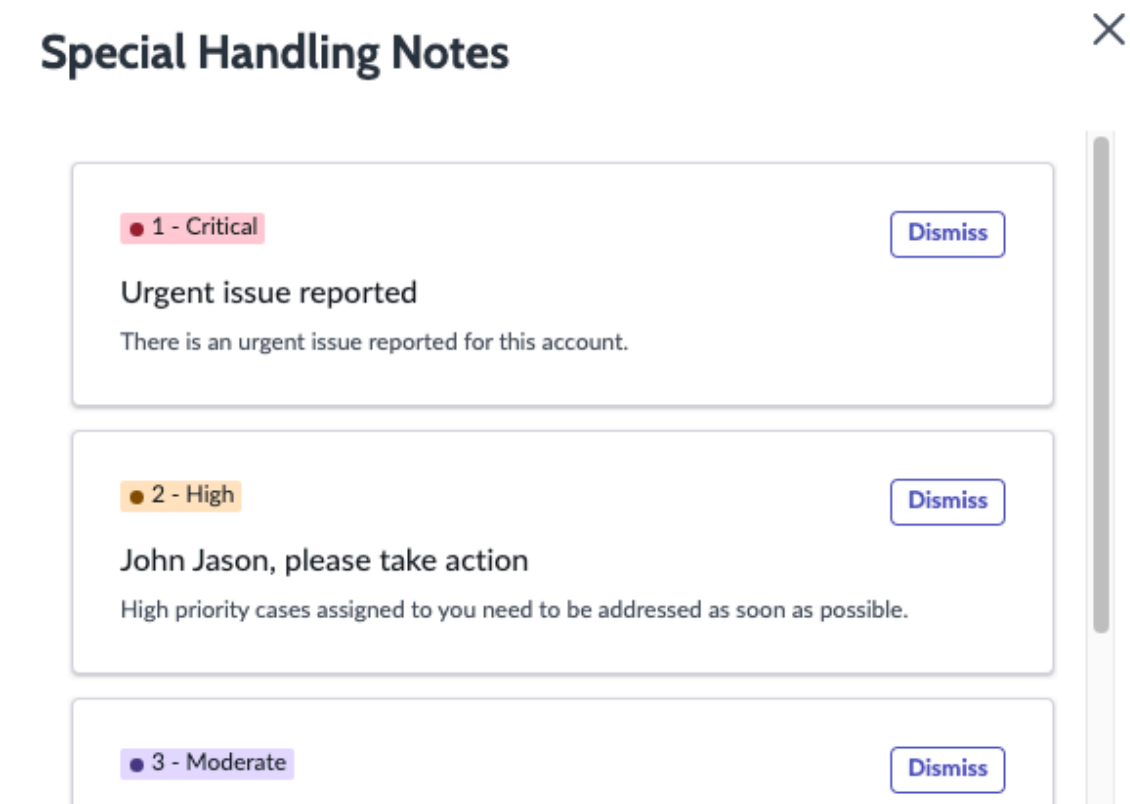
- Prioridade 1 - vermelho
- Prioridade 2 — laranja

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Prioridade 3 — Roxo
- Prioridade 4 - cinza

Janela pop-up Informações de tratamento especial



Os agentes podem:

- Dispensar anotações individuais. Quando todas as anotações forem descartadas, a janela pop-up será fechada.
- Feche a janela.

No módulo Informações de tratamento especial na interface da plataforma:

- Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar informações de tratamento especial e especificar propriedades.
- Usuários com as funções sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager podem criar anotações de tratamento especial.

Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de informações de tratamento especial, consulte Visão geral deinformações de tratamento especial .

Ações do agente

As ações disponíveis para agentes de atendimento ao cliente aparecem no cabeçalho do formulário como botões ou itens de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Espaço do agente do CSM, as ações devem ser habilitadas para cada formulário pelo administrador do espaço. Para obter mais informações, consulte Configurar ações de IU personalizadas no espaço legado.
- Para Espaço configurável do CSM, você pode vincular ações de IU a ações de formulário. Para obter mais informações, consulte Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM.

A ação **Criar conhecimento** requer a seguinte configuração:

- Ative o plug-in Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Defina a propriedade **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** como verdadeira.
- Defina o modelo de artigo KCS como verdadeiro (navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**).

Listas relacionadas

O formulário de interação inclui as seguintes listas relacionadas no CSM Agent Workspace. Clicar em um registro em uma lista relacionada abre esse registro em uma subguia.

- Detalhes
- Tarefas relacionadas: inclui os casos e as tarefas de caso que foram criados para esta interação.
- Interações recentes: inclui interações que foram criadas para o contato ou consumidor atual.
- Casos em aberto: inclui casos em aberto que foram criados para o contato ou consumidor atual.

O formulário de caso inclui as seguintes listas relacionadas no CSM Agent Workspace. Clicar em um registro em uma lista relacionada abre esse registro em uma subguia.

- Detalhes
- SLAs
- Tarefas
- Interações: armazena o canal e a direção de cada interação associada ao caso, seja de entrada ou de saída. Essa lista relacionada também aparece nos registros de entidade Conta, Contato e Consumidor.
- E-mails
- Habilidades da tarefa
- Base de conhecimento anexada
- Escalações
- Lista de Informações de tratamento especial
- Solicitações
- Compromissos
- Logs Sociais
- Bloqueado por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistência do agente

A assistência do agente está disponível no formulário de interação no CSM Agent Workspace. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem usar a Assistência do agente para pesquisar informações de uma interação. Por padrão, as fontes de pesquisa disponíveis incluem artigos de conhecimento, Catálogo de serviços e ServiceNow Community blogs e publicações. Para obter mais informações, consulte Configuração da Assistência do agente.

Resumo do bate-papo

Use o recurso de resumo do bate-papo para criar automaticamente resumos de conversas de bate-papo. O resumo do bate-papo permite que um agente entenda rapidamente a interação sem ler a transcrição inteira da conversa.

Na conclusão de uma conversa de bate-papo, o sistema gera automaticamente um resumo do bate-papo e o adiciona ao campo **Resumo do bate** -papo no registro de interação. Este resumo é criado a partir da transcrição da conversa do bate-papo.

O sistema chama a previsão de resumo do bate-papo, que gera o resumo de valores previstos e atualiza o campo **Resumo do bate** -papo. Ele também exibe o resumo como uma recomendação principal para este campo.

Um agente pode modificar e salvar as informações no campo **Resumo do bate** -papo. Para reverter o resumo para o valor previsto, o agente pode selecionar o valor na principal recomendação.

O recurso de resumo do bate-papo funciona com ou sem o encerramento do bate-papo habilitado. Para obter mais informações, consulte Interaction wrap up .

Indicadores de IA

Quando o sistema gera um resumo e preenche automaticamente o campo **Resumo do bate** -papo, ele também faz o seguinte:

- Exibe um ícone de IA acima do campo que indica que o resumo é gerado por IA.
- Exibe uma faixa na parte superior do registro de interação. A mensagem na faixa informa ao agente para verificar o resumo e atualizar as informações se elas não estiverem precisas.

O agente pode descartar a faixa. Se o agente atualizar manualmente o campo de **resumo do bate** -papo, o ícone de IA não será mais exibido.

Central do cliente

A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles aproximem rapidamente os problemas do cliente e forneçam um serviço eficiente e de suporte aos clientes.

Os agentes de atendimento ao cliente ou os agentes de localização podem exibir a Central do cliente no registro de interação em Espaço do agente do CSM ou nos registros de interação, caso, conta, contato ou consumidor em Espaço configurável do CSM na forma de duas exibições: Informações do cliente e Atividade do cliente.

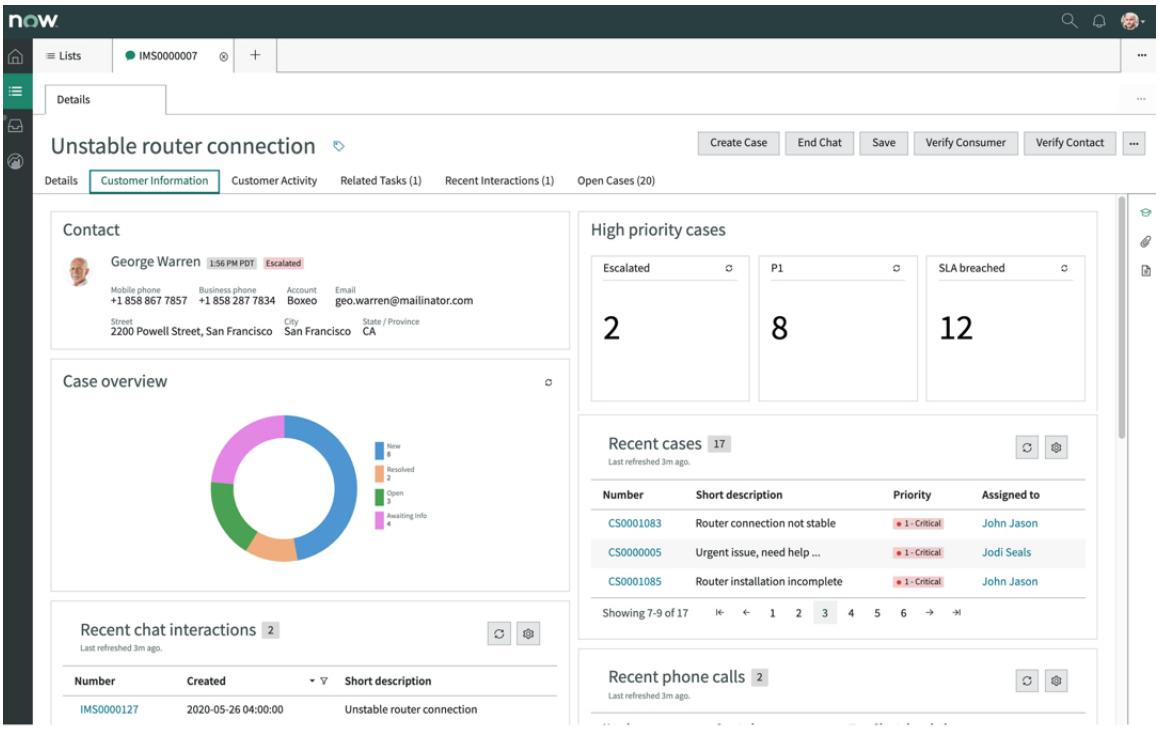
Exibição de informações do cliente

A exibição Informações do cliente mostra informações importantes sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ele contém várias listas, registros, relatórios e grupos de relatórios predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar seus próprios. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.

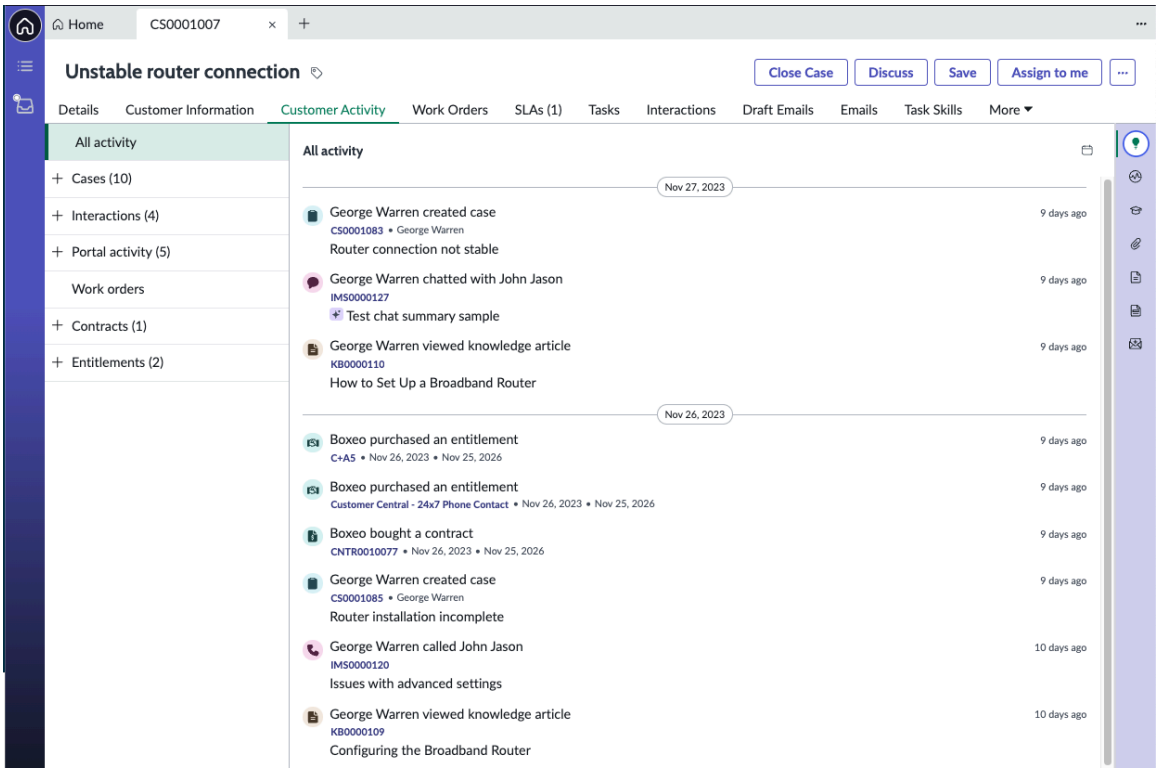


Exibição de Atividades do Cliente

A exibição Atividade do cliente mostra todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço na forma de um feed de atividades. No lado esquerdo, há aspectos ou categorias de informações. Os dados no feed de atividades são exibidos com base no aspecto selecionado. Ele contém vários aspectos e atividades predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar seus próprios aspectos. Você também pode selecionar um intervalo de datas para exibir os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo do bate-papo

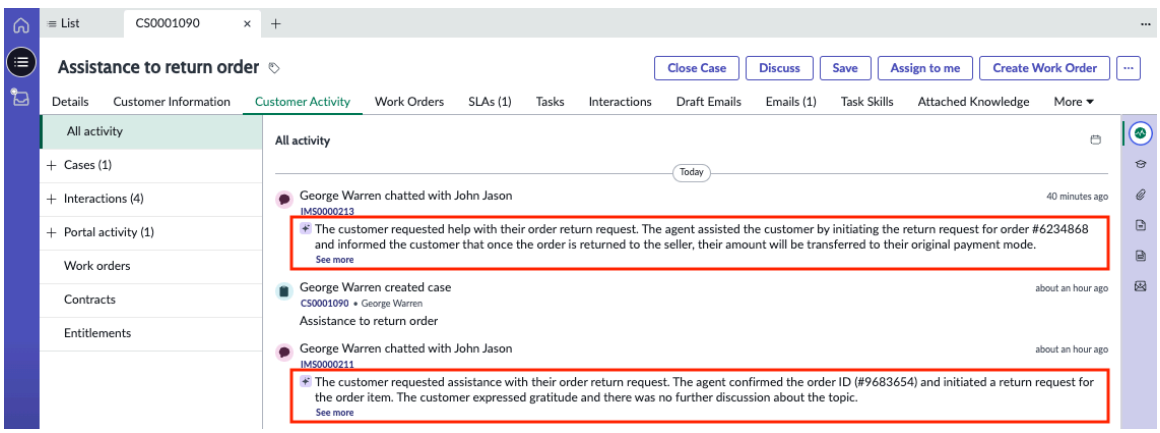
Os agentes podem ver um resumo do bate-papo gerado por IA em vez de uma transcrição completa para que possam entender rapidamente a interação anterior e resolver um problema do cliente. Um resumo do bate-papo de interação na guia Atividade do cliente fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e os clientes.

Um ícone de IA e uma dica de ferramenta são exibidos antes do resumo, o que indica que o resumo é gerado por Now Assist.

Este recurso tem as seguintes dependências:

- Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Quando esses plug-ins não estão instalados ou o resumo do bate-papo está indisponível, os agentes podem ver a transcrição inteira da conversa para acessar o histórico do bate-papo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar a Central do cliente

Usar a Central do cliente

Pesquisar e verificar

O recurso de pesquisa e verificação permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.

Este recurso simplifica o processo de pesquisa e verificação de informações de contato ou do consumidor. Os agentes podem usá-lo da seguinte forma:

- Se um registro de interação já estiver preenchido com informações de contato ou consumidor de um bate-papo ou chamada telefônica, o agente poderá revisar as informações e confirmar se elas estão corretas.
- Se nenhuma informação de cliente ou consumidor estiver disponível, o agente poderá pesquisar essas informações, selecionar e confirmar as informações. e preencha o registro de interação.

Nota:
Se essas informações já tiverem sido verificadas, como por meio de um login no portal do cliente ou autenticação pelo Virtual Agent ou por um RVI, a caixa de seleção **Verificado** no registro de interação será marcada.

Os agentes podem acessar a janela de pesquisa no registro de interação da seguinte forma:

- Espaço configurável do CSM: clicando no ícone Verificar contato (ícone) ou no ícone) no painel lateral contextual.
- Espaço do agente do CSM: clicando nos botões **Pesquisar contato** e **Pesquisar consumidor**.

Os agentes podem realizar uma pesquisa de digitação antecipada em vários campos configuráveis, como nome, número de telefone, endereço de e-mail e número de registro. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar um resultado para exibir informações detalhadas do contato ou do consumidor em um cartão de verificação. Depois de verificado, o sistema adiciona as informações ao registro de interação e marca a caixa de seleção **Verificado**.

Plug-ins

O recurso de pesquisa e verificação está incluído no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Este plug-in fornece a configuração para pesquisa de contato e consumidor, bem como ações de IU **Pesquisar contato** e **Pesquisar consumidor** que podem ser adicionadas ao registro de interação em Espaço do agente do CSM.

Nota:
Essas ações não estão habilitadas por padrão. O administrador do espaço pode habilitar essas ações como parte da configuração do recurso de pesquisa e verificação.

Configurações de contato e do consumidor

Duas configurações de pesquisa e verificação são fornecidas com o recurso, uma para contatos e uma para consumidores. Navegar até **Experiência de espaço** > **Pesquisar e verificar** > **Configuração** para acessar a lista Pesquisar e verificar configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para ver as configurações de pesquisa e verificação do contato e do consumidor, você deve ativar o plug-in Pesquisa e verificação do CSM (com.snc.sn_csm_lookup_verify).

Para cada configuração, o administrador do espaço pode:

- Habilite a configuração e exiba a ação de IU relacionada no registro de interação.
- Insira o número mínimo de caracteres para iniciar a pesquisa de digitação antecipada.
- Insira o número máximo de resultados de pesquisa retornados.
- Selecione os campos primário e secundário a serem incluídos nos resultados da pesquisa.
- Selecione os campos a serem exibidos no cartão de verificação.
- Exiba as tabelas de pesquisa.

Nota:
Os clientes podem entrar em contato com a ServiceNow para fazer mudanças nos campos de pesquisa.

Uso de Pesquisar e verificar em espaços do CSM

Os agentes podem usar o recurso de pesquisa e verificação nos espaços do CSM.

- Espaço configurável do CSM: os agentes pesquisam informações de contato ou do consumidor usando o painel lateral contextual.
- CSM Agent Workspace: os agentes pesquisam informações de contato ou consumidor usando as janelas pop-up Verificar contato ou Verificar consumidor no formulário de interação.

O campo de pesquisa fornece pesquisa autocompletável que exibe os resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Selecionar um resultado da lista exibe informações mais detalhadas sobre o contato ou consumidor em um cartão de verificação.

O recurso de pesquisa pesquisa vários campos configurados, como nome, conta, número de telefone e número de registro.

- Para números de telefone e números de registro, ele usa uma pesquisa de "correspondência exata".
- Para outros campos, ele usa uma pesquisa "inicia com".

Cartões de verificação

Depois de selecionar um resultado de pesquisa, informações detalhadas sobre o contato ou consumidor são exibidas em um cartão de verificação. A partir deste cartão, o agente de atendimento ao cliente pode revisar e confirmar as informações clicando em **Verificado**.

Tabelas

O recurso de pesquisa e verificação usa as seguintes tabelas:

- Pesquisar e verificar configurações (sn_lookup_verify_config)
- Pesquisar tabelas (sn_lookup_verify_search_on_table)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar pesquisa e verificação no espaço legado

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Status da ação de caso no espaço

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o recurso de status da ação de caso para identificar facilmente os casos que precisam de atenção.

Coluna Status da ação

Esse recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente o trabalho. Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** nas listas Meus casos e Meus abertos realçam o status do caso:

- Um indicador azul destaca os 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. Os casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente

Além dos indicadores coloridos, a coluna **Status da ação** também exibe uma breve mensagem de status.

Bloqueado por lista relacionada

O recurso de status da ação de caso adiciona a lista relacionada **Bloqueado por** à exibição do espaço do formulário Caso. As tarefas de bloqueio de um caso aparecem nesta lista. Quando o sistema adiciona uma tarefa de bloqueio a um caso, ele também adiciona um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Precisa de informações do cliente
- Precisa de resolução de tarefa
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota:
Quando um problema é associado a um caso, o motivo de bloqueio é definido como **Precisa de resolução de tarefa**. O agente pode atualizar esse motivo para **Precisa de solução alternativa de PRB**, se necessário.

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

- O campo **Desbloqueado por** exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- O campo Desbloqueado **em** exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.
- O campo **Requer atenção** para o caso está habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações

Os agentes podem receber notificações em seu canal preferencial quando uma tarefa de bloqueio de um caso atribuído é resolvida. Os agentes também podem receber notificações quando o campo **Requer atenção** para um caso atribuído estiver habilitado.

Nota:
As notificações não são enviadas para o usuário que atualizou o registro.

Usuários com a função de administrador podem configurar gatilhos de notificação navegando até **Espaço do agente** > **Gatilhos de notificação** > **Gatilho de status da ação de caso**.

Tópicos relacionados

Visão geral do status da ação de caso

Integração de dados de terceiros para CSM

O recurso de integração de dados de terceiros permite que você recupere dados de aplicações de terceiros e exiba os dados no Agent Workspace para CSM sem precisar armazená-los na instância ServiceNow.

Muitos clientes corporativos usam aplicações ServiceNow como parte de seus ecossistemas de TI. Nesses ambientes, as aplicações ServiceNow coexistem com outras aplicações e trocam dados por meio de diferentes tipos de integrações. Para os agentes de atendimento ao cliente que normalmente usam uma ampla variedade de aplicações, isso pode criar uma experiência fragmentada que afeta a produtividade do agente e aumenta o tempo de espera do cliente.

Uma integração frequente ocorre entre ServiceNow e aplicações Salesforce. Nesta integração, os clientes usam o Salesforce para gerenciar atividades de pré-venda e ServiceNow para gerenciar atividades de pós-venda. Essas atividades pós-venda representam a garantia de serviço.

Para fornecer um serviço de alta qualidade, os agentes que usam a aplicação Customer Service Management (CSM) precisam de uma compreensão completa do contexto do cliente, e isso inclui o acesso aos dados do cliente mantidos em outros sistemas. Um exemplo comum dessa integração é o aprimoramento de um perfil de cliente CSM, fornecendo uma lista de oportunidades relacionadas à conta do cliente. Essas oportunidades são recuperadas do Salesforce em tempo real e apresentadas no Agent Workspace para CSM.

Usando o recurso de integração de dados de terceiros, os dados de aplicações de terceiros podem ser recuperados conforme necessário. Os agentes podem exibir os dados em listas e formulários. Este recurso usa tabelas remotas para armazenar os dados de terceiros na memória do servidor de aplicações. Tabelas remotas são úteis para dados que mudam com frequência porque os dados são recuperados em tempo real quando um usuário acessa os dados do Now Platform.

Ativação da integração de dados de terceiros

Os plug-ins a seguir são necessários para implementar a integração de dados de terceiros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabelas remotas (com.glide.script.vtable): adiciona a tabela de definição de script de tabela remota (sys_script_vtable) e adiciona o sinalizador de **tabela remota** à tabela Tabelas (sys_db_object). Ativo na instância base.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth): adiciona as tabelas relacionadas ao OAuth e os pontos de extensão necessários para oferecer suporte ao **tipo de concessão do Portador OAuth 2.0 –JWT**. Ativo na instância base.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations): fornece a capacidade de criar integrações reutilizáveis com sistemas de terceiros e chamá-los de qualquer lugar na plataforma. O IntegrationHub requer assinatura e está disponível em vários pacotes de assinatura. Pacotes diferentes permitem diferentes níveis de automação e fornecem diferentes subconjuntos de integrações de terceiros predefinidas, ou spokes. Para obter mais informações, consulte Solicitação de spokes disponíveis do IntegrationHub e do IntegrationHub.
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

Como configurar a integração de dados de terceiros

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar os componentes necessários para habilitar a integração de dados de terceiros para o Agent Workspace para CSM. Em um alto nível, as etapas de configuração incluem:

- Configurando o **tipo de concessão OAuth 2.0 – Portador JWT**, que fornece a conexão entre a instância ServiceNow e a aplicação de terceiros.
- Configurar aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos e fornecer referência de alias para a ação IntegrationHub.
- Criando uma tabela remota para armazenar os dados de terceiros.
- Criação de uma definição de script de tabela remota que mapeia os dados da tabela da aplicação de terceiros para a tabela remota.
- Configurar ACLs para a tabela remota para fornecer acesso do usuário aos dados de terceiros.
- Configurar as listas e os formulários que exibem dados da tabela remota.

Para obter mais informações, consulte Configurar integração de dados de terceiros para CSM.

Uso da integração de dados de terceiros

No Agent Workspace para CSM, os agentes podem usar este recurso para:

- Exiba dados somente leitura de aplicações de terceiros em listas e formulários.
- Exiba dados de vários aplicativos de terceiros em uma guia do navegador.
- Exiba dados de aplicações de terceiros em janelas pop-up, subguias e itens relacionados usando iframes.
- Abrir links para registros de aplicações de terceiros de formulários.

Separação de Domínio

As definições de script de tabela remota são separadas por domínio. Se os usuários não tiverem acesso ao mesmo domínio que o registro de definição de script da tabela remota, eles não poderão acessar os registros da tabela remota especificada na definição de script.

Os dados na tabela remota não são separados por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Domain Separation e tabelas remotas .

Documentação relacionada

- Autenticação e credenciais
  - Configurar provedor OAuth com tipo de concessão de Transmissor JWT
  - Credenciais e informações de conexão
- IntegrationHub
- Flow Designer
- Recuperando dados externos usando tabelas e scripts remotos
- Spoke da Salesforce

Visão geral da solução de integração de dados de terceiros

Um ecossistema empresarial típico inclui sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP), gestão de vendas e gestão de serviços. Existem várias opções para implementar as integrações entre esses sistemas.

Neste exemplo, o sistema ERP gerencia os dados do cliente (por exemplo, Contas).

Quando uma nova conta é adquirida, ela é criada primeiro no sistema do ERP e, em seguida, os dados da conta são transferidos para o Salesforce e ServiceNow (1).

Durante este processo, novas contas são criadas no Salesforce e ServiceNow. O registro de conta ServiceNow é atualizado com o atributo de ID de conta do Salesforce que contém a referência ao registro de conta do Salesforce. O ID da conta do Salesforce é usado posteriormente para corresponder registros de conta entre ServiceNow e o Salesforce e também para recuperar dados de oportunidade do Salesforce.

Quando um agente acessa uma conta no Agent Workspace para CSM, uma lista de oportunidades relacionadas a essa conta é recuperada do Salesforce em tempo real e apresentada ao agente.

Este exemplo pressupõe que o fluxo foi implementado e executado e que os registros de conta ServiceNow contêm IDs de conta do Salesforce válidos. Este exemplo também usa a seguinte configuração:

Tradução automática

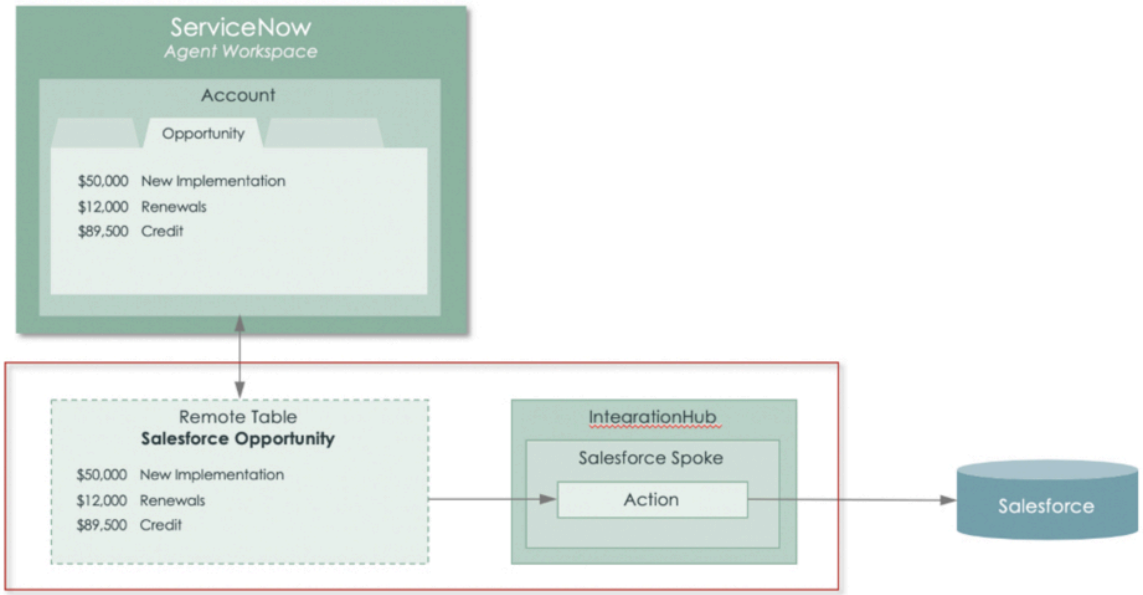
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conectividade entre um ServiceNow e o Salesforce.
- Integração usando IntegrationHub e tabelas remotas.

Arquitetura de integração

ServiceNow integra-se ao Salesforce por meio do fluxo de token do portador OAuth 2.0.

Arquitetura de integração



Tabelas remotas e arquitetura IntegrationHub

Componentes de integração de dados de terceiros

Esses componentes exigem configuração pelo administrador do sistema para usar a integração de dados de terceiros com o Agent Workspace para CSM.

OAuth 2.0 – Tipo de concessão do Portador JWT

O Portador JWT é o tipo de concessão OAuth 2.0 compatível com o recurso de integração de dados de terceiros. Ele permite interações de API de servidor para servidor entre a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

instância ServiceNow e provedores de API externos sem exigir qualquer intervenção do usuário.

O administrador da aplicação de terceiros é usado como a declaração do assunto do JWT que a instância ServiceNow cria e passa para a instância da aplicação de terceiros. Isso é feito para obter o token de acesso que é usado para fazer a chamada de REST API para buscar registros da tabela da aplicação de terceiros.

Credenciais e conexões

O IntegrationHub aproveita os aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. O IntegrationHub requer apenas um alias, que é resolvido para usar as credenciais corretas e as informações de conexão durante o tempo de execução.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Introdução a credenciais, conexões e aliases
- Crie atributos de conexão para IntegrationHub

Tabelas remotas

A tabela Tabelas (sys_db_object) contém um registro para cada tabela no banco de dados, incluindo tabelas remotas. Para registros de tabela remota, o sinalizador **Tabela remota** é verificado no formulário de registro.

As colunas em uma tabela remota são mapeadas para as colunas em uma tabela de aplicação de terceiros da qual os dados estão sendo extraídos. A definição de script da tabela remota armazena essas informações. As definições de tabela para tabelas remotas residem no Now Platform. As linhas da tabela, ou registros externos, são armazenadas na memória enquanto um usuário exibe os dados em uma lista ou formulário.

Para obter mais informações sobre tabelas remotas, consulte Criar uma tabela remota .

Ao criar uma tabela remota para uso com o IntegrationHub, preste atenção especial ao intervalo de cache e escolha um intervalo com base no seu fluxo de trabalho e na volatilidade dos dados de terceiros. Se o intervalo de cache for muito curto, isso poderá resultar em conexões desnecessárias com a aplicação de terceiros. Se o intervalo de cache for muito longo, os dados de terceiros desatualizados poderão ser apresentados no Agent Workspace para CSM.

Definições de script de tabela remota

Use uma definição de script para recuperar e armazenar em cache os dados de uma tabela remota executando o script em uma fonte de dados externa. As definições de script de tabela remota armazenam as seguintes informações:

- Nome
- Ativo
- Tabela
- Script
- TTL do cache

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Domínio
- Caminho de domínio

Para obter mais informações sobre definições de script, consulte Criar uma definição de script para uma tabela remota .

Script de exemplo de integração de dados de terceiros

O script de tabela remota pode ser projetado para extrair registros de uma aplicação de terceiros. Este script é chamado quando é feita uma consulta para acessar dados na tabela remota.

Para usar uma tabela remota com o IntegrationHub, você precisa identificar o spoke do IntegrationHub que funciona com a aplicação de terceiros. O spoke consiste nas ações do Flow Designer que foram criadas para trazer vários subconjuntos dos dados dessa aplicação.

Por exemplo, se você precisar trazer informações de conta do aplicativo Salesforce, use o spoke do Salesforce e a ação **Obter todas as contas**. Veja abaixo um exemplo do script de tabela remota que acessa esta ação.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                        "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                    "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
})(v_table, v_query);
```

Nota:
Nem todas as ações do IntegrationHub podem ser invocadas a partir dos scripts de tabela remota. Especificamente, as ações de fluxo de dados não podem ser chamadas a partir dos scripts. Se a ação que você deseja usar for uma Ação de fluxo de dados, talvez precise criar sua própria ação com base na etapa REST. Uma maneira fácil de criar uma ação é copiar uma ação existente e modificá-la para atingir seu objetivo. Você pode encontrar um exemplo de ações de spoke personalizadas neste tópico: Criar ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota.

Configurar integração de dados de terceiros para CSM

Configure os componentes necessários para habilitar o recurso de integração de dados de terceiros para o Agent Workspace para CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Identifique a aplicação de terceiros.
   a. Verifique se ele tem o spoke IntegrationHub correspondente e se ele está ativado em sua instância.
   b. Siga as instruções de configuração específicas do spoke.
   Por exemplo, para o spoke do Salesforce, siga as instruções no tópico Configurar o spoke do Salesforce .
2. Identifique a ação do spoke que recupera os dados de terceiros desejados.
   Você pode encontrar a lista de ações disponíveis na documentação do spoke. Se uma ação que executa a tarefa desejada não existir, você poderá criar sua própria ação copiando uma ação existente e modificando-a para atender às suas necessidades. Você pode encontrar um exemplo das ações de spoke personalizadas em Criar ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota.

   Nota:
   As ações de fluxo de dados não podem ser usadas com a tabela remota.
3. Crie a tabela remota em sua instância ServiceNow para expor os dados da aplicação por meio da interface GlideRecord.
4. Crie a definição de script de tabela remota para mapear os dados da tabela de terceiros para a tabela remota.
   a. Configure mensagens de erro se a chamada de ação do spoke resultar em um erro.
   Este erro é detectado pelo formulário, pela lista e pelos elementos de campo e é exibido para o usuário final quando ocorre um erro. Essas mensagens de erro distinguem entre os casos em que a resposta da aplicação de terceiros não tem dados e um erro ao buscar dados da aplicação de terceiros.
   b. Configure ACLs na tabela remota para fornecer aos usuários e funções acesso de leitura aos dados de terceiros.
   c. Configure ACLs para revogar o acesso CREATE, WRITE e DELETE na tabela remota para todos os usuários.
5. Configure as listas, formulários e campos que extraem dados da tabela remota.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que a tabela remota estiver configurada, você poderá acessar os dados usando a interface GlideRecord.

a. Use os componentes do Agent Workspace para incorporar páginas e relatórios de terceiros em iframes como pop-ups ou itens relacionados.

b. Configure ações de IU em formulários para criar links profundos para os registros na aplicação de terceiros.

6. Execute alguma sincronização de dados leve antes de usar o recurso.
Por exemplo, extraia dados de conta de uma aplicação de terceiros usando um conjunto de importação. No exemplo fornecido, a tabela Conta (customer_account) tem uma coluna ID da conta, que é preenchida com o ID da conta na instância da aplicação de terceiros. Esta coluna é usada como chave externa para extrair oportunidades da conta correspondente na instância da aplicação de terceiros.

Integração de referência do Salesforce usando tabelas remotas

Neste exemplo, a tabela Conta do cliente é estendida para incluir um ID de conta do Salesforce associado que, por sua vez, é usado para recuperar oportunidades do Salesforce associadas a essa conta. A tabela remota é usada para armazenar os dados de oportunidade recuperados.

Use as etapas e os exemplos nos tópicos a seguir para criar uma integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas.

- Usando o spoke IntegrationHub Salesforce.
- Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce. Identifique ou crie uma ação do IntegrationHub que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use esta ação na definição da tabela remota.
- Usando uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Crie ações de spoke do Salesforce que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use essas ações na definição da tabela remota.

Usando o spoke IntegrationHub Salesforce

Use o spoke do Salesforce para integrar uma conta do Salesforce à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Salesforce, siga as instruções em Configuração do spoke do Salesforce .

Tópicos relacionados

Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Uso de uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce

Crie ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota

O spoke do Salesforce fornece ações para recuperar metadados do registro da oportunidade e criar uma nova oportunidade.

Além das ações de fluxo de dados, não há nenhuma ação para obter um conjunto de registros de oportunidade com base em determinados critérios de pesquisa. Você precisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criar suas próprias ações para atingir o objetivo declarado do exemplo de referência. Consulte Referência Integração do Salesforce usando tabelas remotas.

Para criar uma nova ação, copie uma ação existente e modifique-a para atender às suas necessidades. Por exemplo, você pode copiar a ação **Obter todas as contas** e modificá-la para recuperar registros de oportunidade.

Para este exemplo, você criará três novas ações de spoke do Salesforce:

- Obter todas as oportunidades
- Obter oportunidades para ID da conta
- Obter detalhes da oportunidade

Cada ação inclui três etapas:

1. Uma etapa de script de pré-processamento que cria uma consulta.
2. Uma etapa REST que executa a consulta.
3. Uma etapa de script de pós-processamento que avalia a resposta da consulta.

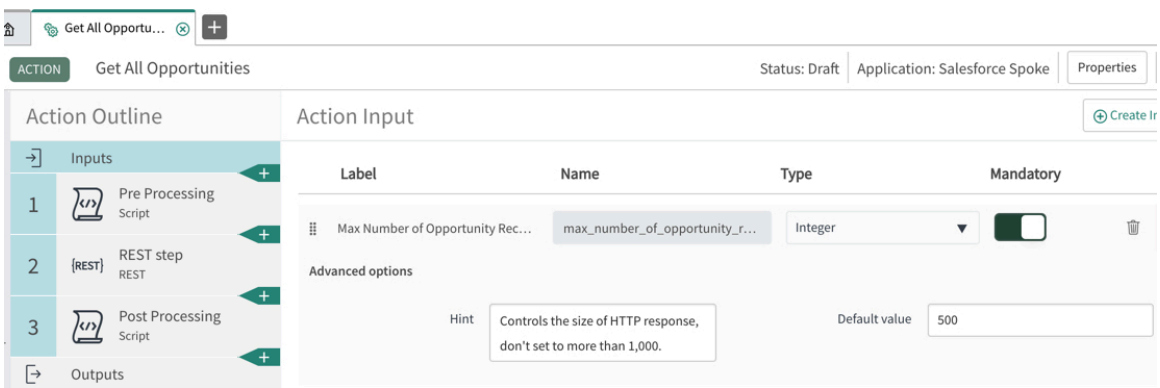
Nota:
Você pode testar todas as ações do Flow Designer antes de tentar conectá-las à tabela remota.

Obter ação personalizada de todas as oportunidades

A ação **Obter todas as oportunidades** recupera registros de oportunidade da aplicação Salesforce. Esta ação é invocada quando o usuário exibe a tabela de oportunidade remota.

Entradas de ação

A ação **Obter todas as oportunidades** usa um único parâmetro inteiro que identifica o número máximo de registros a serem retornados pela consulta. As ações baseadas em REST não podem acomodar paginação e, por esse motivo, é importante limitar o número de registros retornados da aplicação de terceiros. Não é recomendável colocar mais de 1.000 registros na tabela remota. O número padrão de registros é 500.

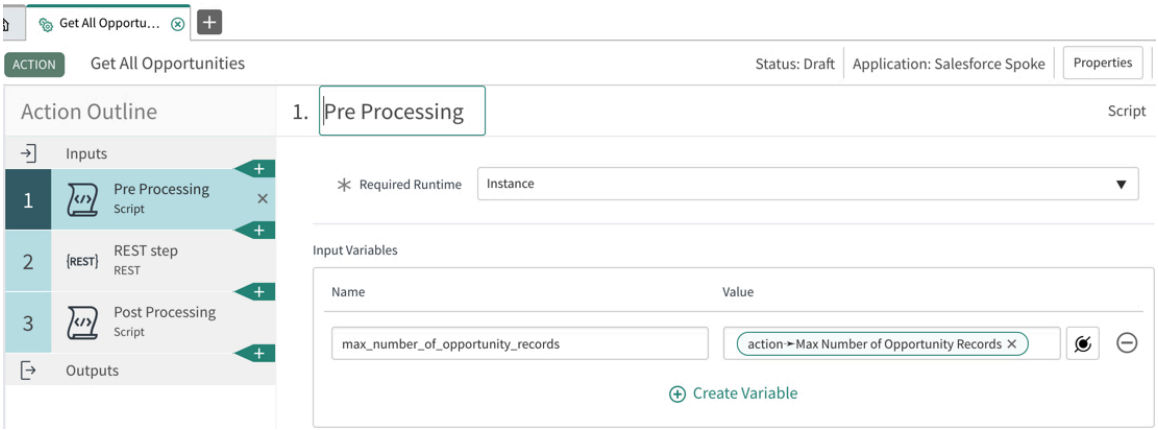


Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento assume a entrada da ação como sua.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O script de pré-processamento cria uma consulta SELECT para todas as oportunidades limitadas pelo número máximo de registros permitidos. Esta consulta é baseada no Salesforce Object Query Language (SOQL).

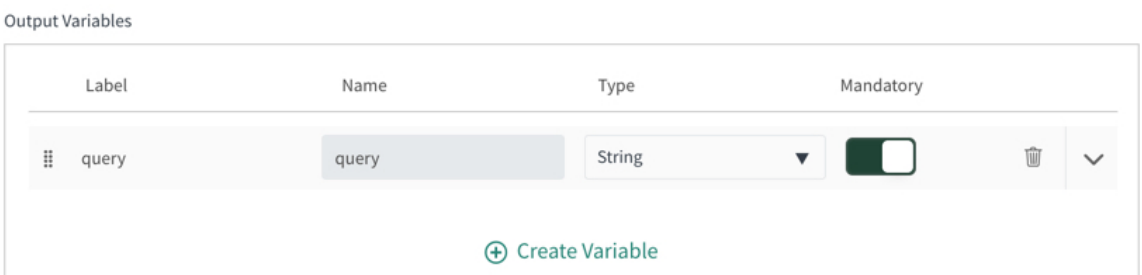
```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Você precisa especificar os campos dos registros de oportunidade nos quais está interessado. Este exemplo usa os seguintes campos: Nome, ID, ID da conta, Data de encerramento, Valor, Nome da fase e Probabilidade. Para ver a lista completa de campos disponíveis, use a ação **Obter campos de oportunidade**.

Você também pode controlar a ordem da pesquisa de consulta adicionando a palavra-chave ORDERED BY e o valor para a direção da ordem ASC ou DESC. Por exemplo, você pode adicionar a seguinte linha ao script antes da linha que especifica o limite. Isso faz com que a consulta retorne os primeiros 500 registros com a data de encerramento mais recente.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

A saída de pré-processamento é uma consulta.

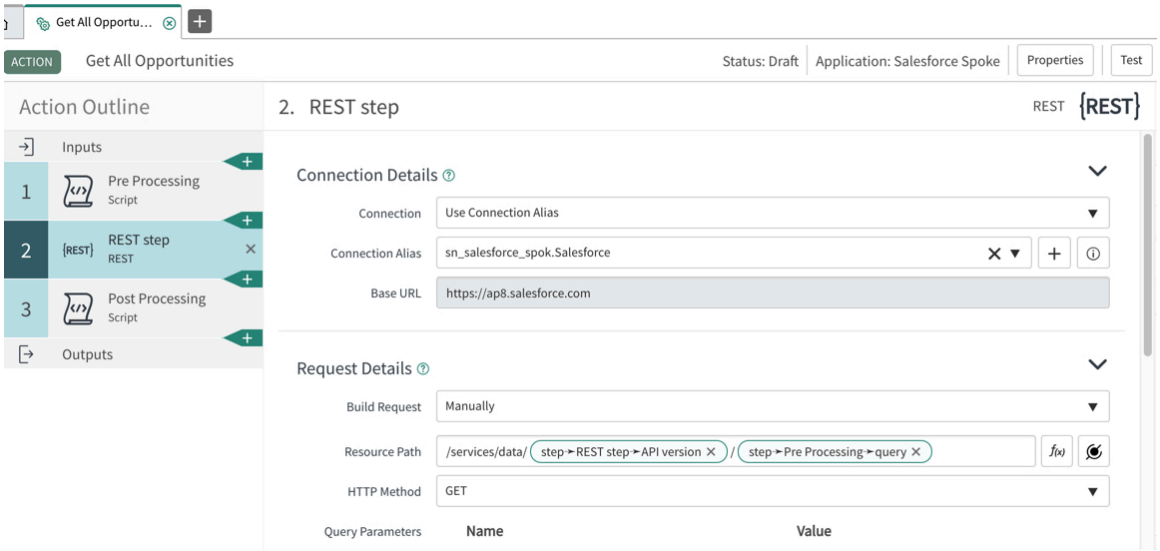


Etapa REST

A etapa REST é uma etapa REST padrão das ações baseadas em REST do Salesforce spoke. Você não precisa fazer mudanças. Certifique-se de que ele aponte para o Alias de conexão correto.

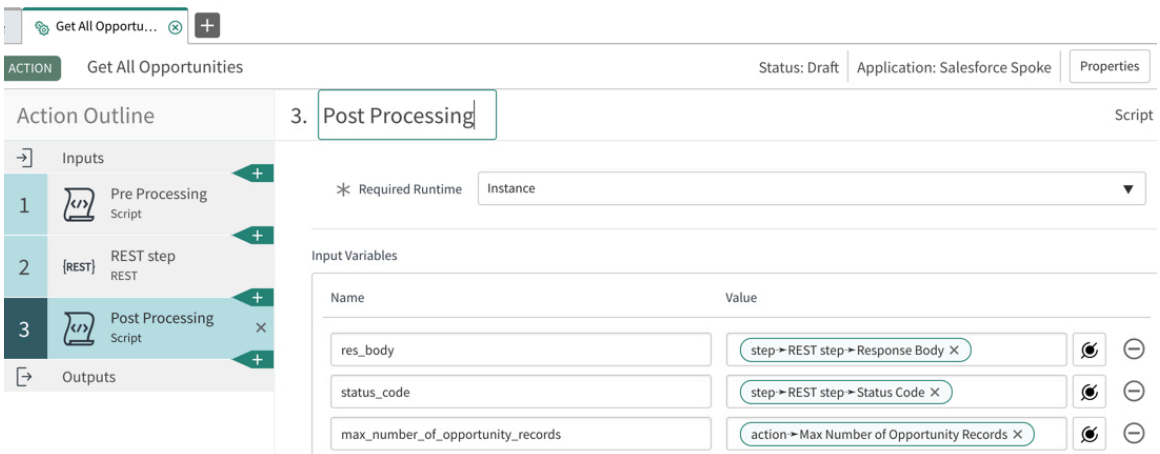
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Etapa de pós-processamento

A etapa de script de pós-processamento usa a entrada da ação e a saída da etapa REST como entradas.



O script de pós-processamento verifica se há erros na resposta da consulta, define a mensagem de erro se necessário, extrai dados de oportunidade do corpo da resposta e cria uma mensagem informativa para indicar que nem todos os dados foram recuperados do Salesforce devido à limitação do número de registros .

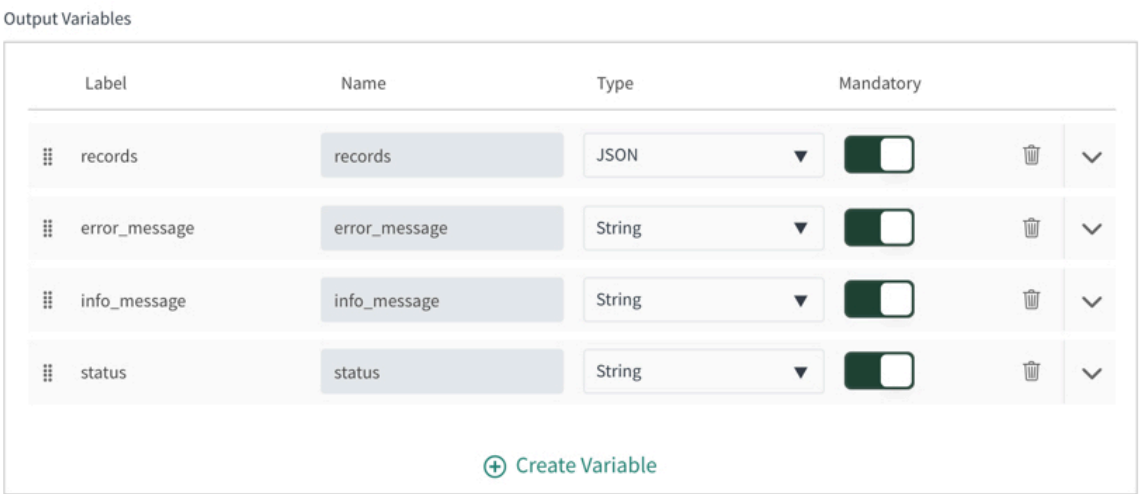
```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    if ( outputs.records.data.length ==
        inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
      outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was " +
                        "limited to" +
                        inputs.max_number_of_opportunity_records +
                        " records.";
    }
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
  return outputs;
}


function errorHandler(inputs, outputs) {
  outputs.status = "Error";
  outputs.error_message = "Unknown Error. " +
                    "Please check error log for more information";

  if(inputs.res_body.contains("message"))
    outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
}

if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

A seguir estão as saídas da etapa de pós-processamento.



Saídas da ação

As saídas da ação consistem no status da consulta, nas mensagens de erro e informativas e nos registros de oportunidade. Veja a captura de tela acima para as saídas da ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter oportunidades para a ação personalizada do ID da conta

A ação **Obter oportunidades para ID de conta** recupera registros de oportunidade para a conta específica do Salesforce. Esta ação é invocada quando o agente exibe uma oportunidade do Salesforce disponível para a conta do cliente com base na conta do Salesforce associada a ele.

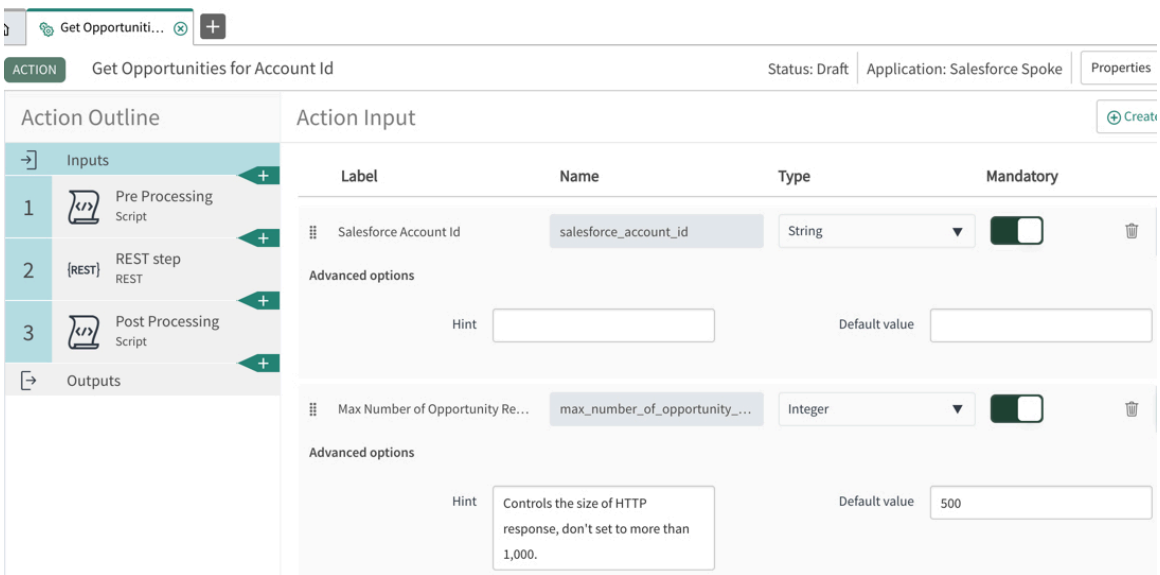
Esta ação é muito semelhante à ação **Obter todas as oportunidades**.

Entradas de ação

Além do número máximo de registros a serem retornados pela consulta, esta ação também usa uma ID de conta do Salesforce como entrada para ser usada como parâmetro de consulta. O valor deste parâmetro é fornecido pelo relacionamento que vincula a conta do cliente e a oportunidade do Salesforce por meio da ID de conta do Salesforce associada. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas.

O relacionamento específico necessário para o exemplo de referência também é descrito no tópico Como usar uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

O parâmetro de entrada da ação do ID da conta do Salesforce não tem valor padrão.



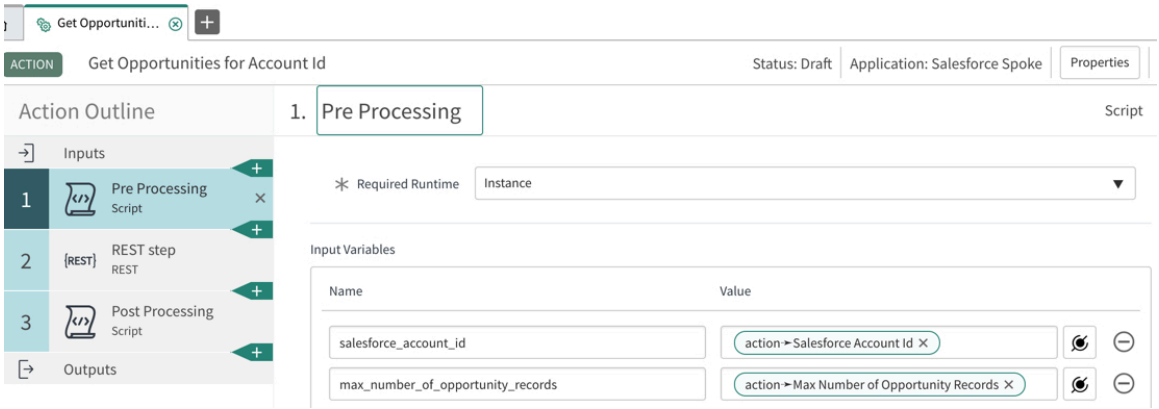
Descrição da ação com entradas: script de pré-processamento, etapa REST, script de pós-processamento. Entrada de ação mostrando Rótulo, Nome, Tipo e uma alternância para Obrigatório.

Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento assume a entrada da ação como sua.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O script da etapa de pré-processamento cria uma consulta SELECT semelhante à criada para a ação **Obter todas as oportunidades** com a adição da verificação em relação ao ID da conta do Salesforce

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

            "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "'

            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta, semelhante à ação **Obter todas as oportunidades**.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas da ação

Essas etapas e saídas são as mesmas da ação **Obter todas as oportunidades**.

Ação personalizada Obter detalhes das oportunidades

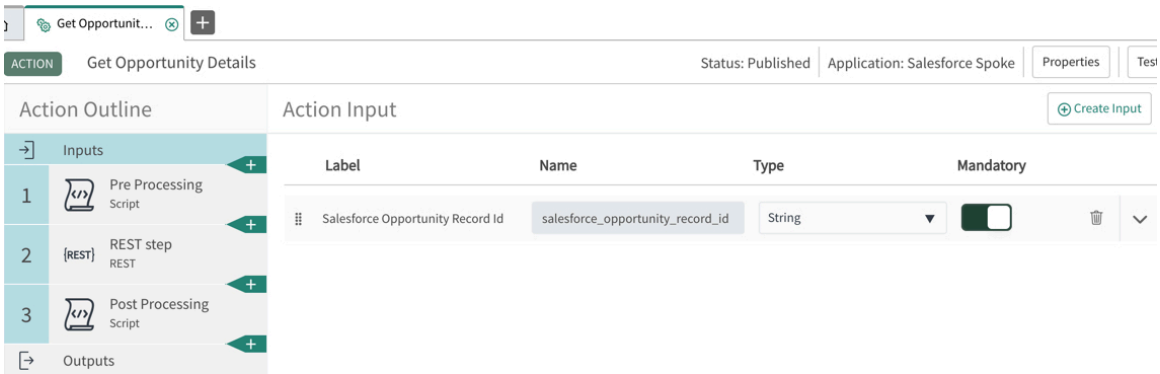
A ação **Obter detalhes das oportunidades** recupera um único registro de oportunidade da aplicação Salesforce com base na ID do registro. Esta ação é invocada quando o usuário abre o formulário para o registro da oportunidade na tabela remota.

Entradas de ação

A ação **Obter detalhes das oportunidades** usa um único parâmetro inteiro que identifica o ID da conta do Salesforce. Este parâmetro é definido pelo formulário com base no sys_id que foi fornecido à tabela remota no script da tabela remota. Para obter mais informações, consulte Exemplo de script que consulta a tabela Oportunidade.

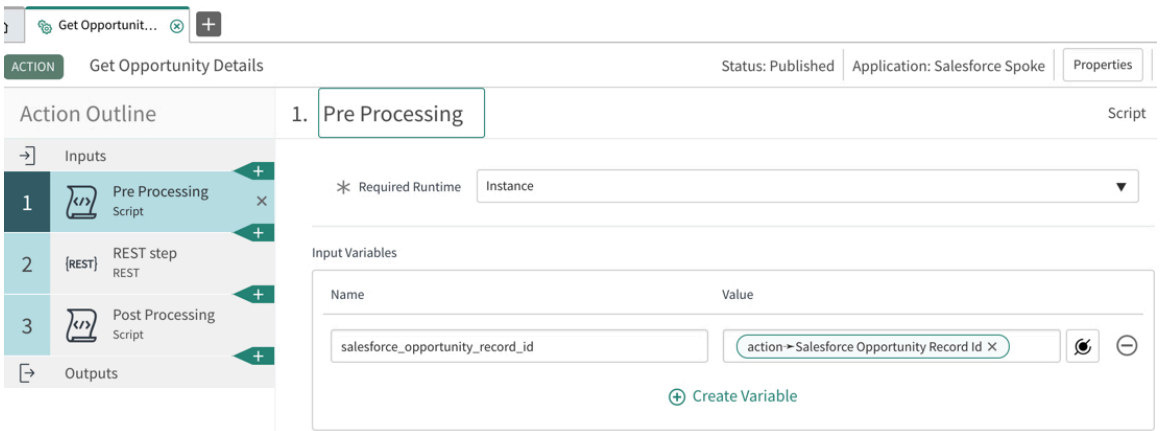
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa as entradas de ação como próprias.



Assim como em outras ações, a etapa de pré-processamento cria uma consulta de oportunidade para o parâmetro específico. Nesse caso, a correspondência é feita em relação ao ID de registro da oportunidade. Não se preocupe com o limite nesta consulta porque ele retorna no máximo um único registro.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta semelhante a outras ações personalizadas.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas da ação

Essas etapas e saídas são as mesmas das outras ações personalizadas, exceto que não há nenhum parâmetro de número máximo de registros e nenhuma mensagem de informação.

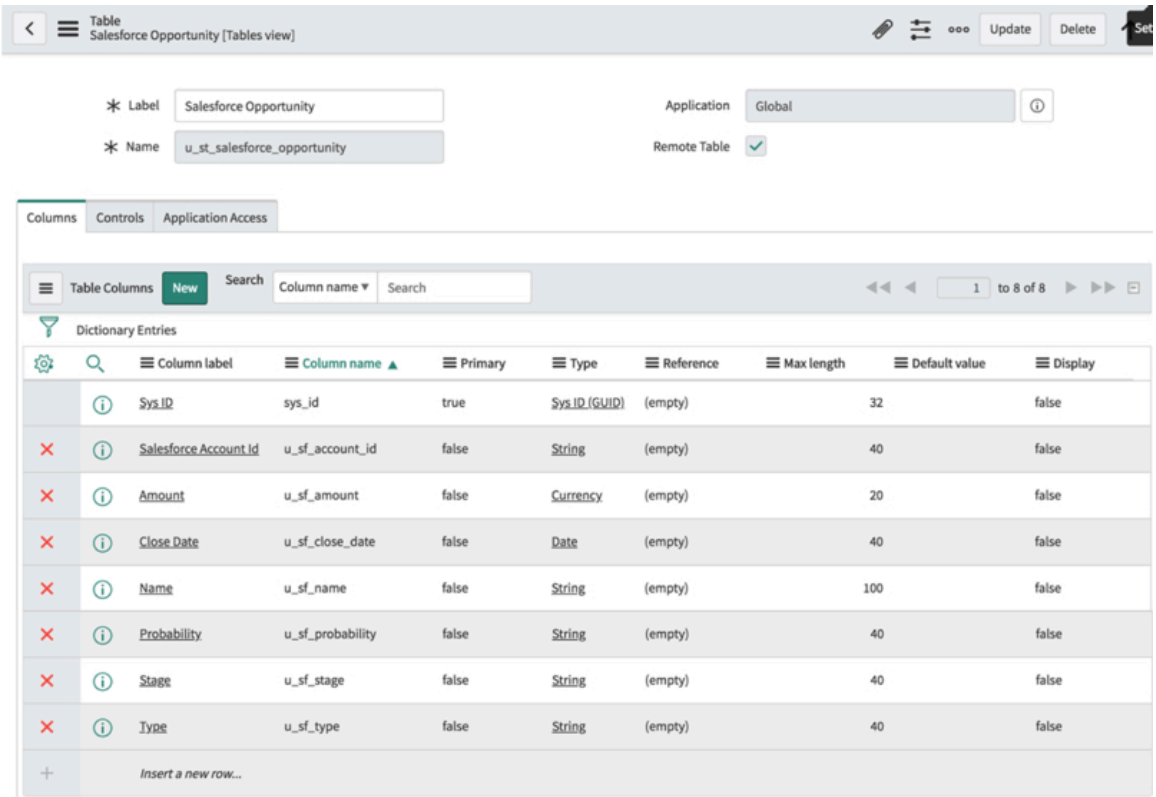
Tabelas remotas e definição

Depois que as ações personalizadas do spoke estiverem funcionando, você precisará criar uma tabela remota que descreva o esquema dos dados a serem recuperados da tabela Oportunidade do Salesforce.

Crie uma tabela remota conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Crie a definição de script para a tabela remota (u_st_salesforce_opportunity), que faz o seguinte:

- Usa as ações personalizadas do spoke para extrair dados da tabela Oportunidade na instância do Salesforce.
- Mapeia a resposta do Salesforce para as colunas da tabela remota.

Exemplo de script que consulta a tabela Oportunidade

Este script de exemplo consulta a tabela de oportunidades usando as ações personalizadas **Obter todas as oportunidades**, **Obter oportunidades para ID da conta**e **Obter detalhes da oportunidade**.

O script de exemplo consiste em três partes distintas:

1. A primeira parte seleciona a ação personalizada correta e prepara as entradas para ela.
2. A segunda parte faz uma chamada para a ação.
3. A terceira parte processa as saídas da ação.

Selecionar uma ação de spoke e preparar as entradas

Nesta seção do script, selecione uma das três ações personalizadas que você preparou para obter oportunidades da aplicação Salesforce:

- **Obter todas as oportunidades**
- **Obter oportunidades para ID da conta**
- **Obter detalhes da oportunidade**

Você pode decidir qual ação chamar com base nos parâmetros incluídos no argumento da função `v_query`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
 action = "get_all_opportunities";
}
```

Observe que este script configura uma mensagem de informação se a conta do Salesforce estiver indefinida quando for necessária para a ação. O valor indefinido vem do relacionamento descrito em Como usar uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

Quando a conta do Salesforce é indefinida, não há nada a ser consultado nesse caso e a função retorna sem chamar a ação do spoke.

Chamando a ação do spoke

Nesta seção do script, chame a ação usando os nomes do spoke do Salesforce e a ação selecionada e armazene as saídas da chamada.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Processando a saída da ação

Nesta seção do script, processe as saídas começando com a verificação de erros.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a consulta não retornar erros, o script precisará processar os registros retornados e adicioná-los como linhas à tabela remota. Mapeie os campos de oportunidade do Salesforce para as colunas da tabela remota.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Observe que o ID de registro de oportunidade do Salesforce é atribuído à tabela remota sys_id. Isso garante que as listas e os formulários da tabela remota funcionem corretamente e que possamos extrair o ID de registro usando v_query.getSysId() na próxima vez que o script da tabela remota for invocado.

Em seguida, exiba a mensagem de informação se ela tiver sido passada pela consulta.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Reunindo as seções de script da tabela remota

As três seções do script estão incluídas no bloco tentar-catch para fornecer tratamento de erros.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                       “Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

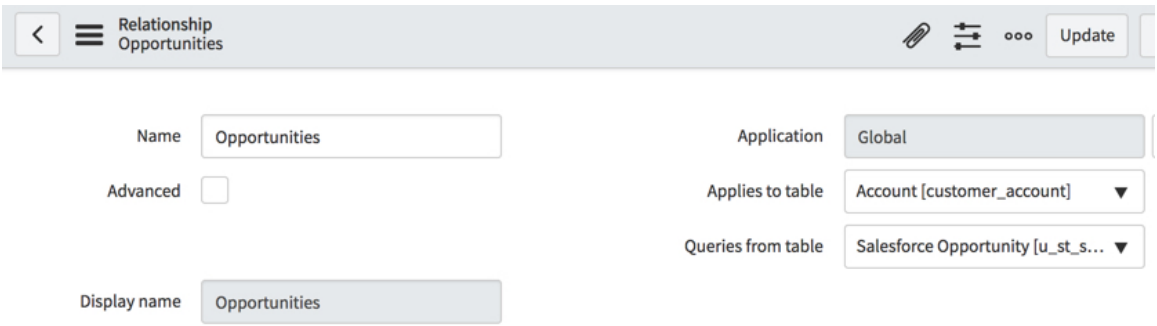
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce

Use uma lista relacionada para estabelecer a conexão entre a tabela Conta do cliente que contém a ID da conta do Salesforce e a tabela remota da Oportunidade do Salesforce que contém a mesma ID da conta do Salesforce.

Neste exemplo, crie um relacionamento chamado Oportunidades. Escolha a tabela Conta no campo **Aplica-se à tabela**e a tabela de oportunidade remota no campo **Consultas da tabela**. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas .



Adicione o seguinte código no campo **Consulta com** :

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
   sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Este código verifica a presença do ID da conta do Salesforce na tabela Conta e, se ele estiver ausente no registro, o define como indefinido. O código também inclui uma consulta para a coluna da tabela Oportunidade que contém a ID da conta do Salesforce para o valor dessa ID da tabela Conta. Esta consulta é invocada quando o usuário abre a lista de oportunidades associadas à conta do cliente. Para ver como ele é usado no script de tabela remota, consulte Selecionar uma ação de spoke e preparar as entradas.

Configurar Espaço configurável do CSM.

Configure Espaço configurável do CSM para seus agentes para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Conclua as seguintes tarefas para configurar Espaço configurável do CSM:

1. Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
2. Configure o Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida.
3. Configure os canais de comunicação e o roteamento necessários.
4. Configure componentes adicionais específicos para Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o plug-in

O plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) fornece a funcionalidade Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Ativar Customer Service Management.

Ativar o plug-in Atendimento ao cliente ativa os seguintes plug-ins:

- CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Pesquisa e verificação do espaço configurável do CSM (com.snc.uib.lookup_verify)
- Informações de tratamento especial do espaço configurável do CSM (com.snc.uib.special_handling_notes)

Plug-ins adicionais são necessários para a integração telefônica. Para obter detalhes, consulte:

- Integração telefônica do espaço com OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI)
- Configurar Bate-papo do agente para espaço

Configurar Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida

Você pode configurar Espaço configurável do CSM usando a Configuração assistida do Customer Service Management. Para usar a configuração assistida:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Clique **em Introdução**.
3. Percorra a lista de categorias de configuração assistida até chegar ao CSM Configurable Workspace.
4. Clique em **Introdução** na categoria Espaço configurável do CSM.

A categoria Espaço configurável do CSM leva você para a Configuração assistida do espaço configurável, que fornece uma sequência de tarefas de configuração do espaço. Use estas tarefas para configurar:

- Identidade visual e temas
- Configurações da guia
- Listas e formulários
- Pesquisar fontes
- Notificações
- Advanced Work Assignment (AWA)
- Bate-papo do agente
- Playbooks

Você pode usar o Construtor de IU para configurar as seguintes páginas Espaço configurável do CSM :

- Página principal do CSM
- Central do cliente – Guia Informações do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte o tópico Trabalhar com páginas na documentação do UI Builder.

Configurar canais de comunicação e roteamento

Permita que os agentes conversem com os clientes ou recebam e façam chamadas de clientes. Você também pode configurar o roteamento que direciona automaticamente os bate-papos para os agentes apropriados. Para obter mais informações sobre canais de comunicação, consulte Configuração de telefones no espaço legado.

Espaço configurável do CSM canais de comunicação

Canal	Descrição	Link
Bate-papo	Espaço configurável do CSM O usa o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações por meio de bate-papo ao vivo ou automatizado.	Configurar Bate-papo do agente para espaço
Telefone	Espaço configurável do CSM O usa uma combinação de OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI) para habilitar a integração telefônica de terceiros.	Integração telefônica do espaço com OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI)

Configurar componentes Espaço configurável do CSM adicionais

Conclua essas tarefas para configurar os componentes que são específicos para Espaço configurável do CSM.

Criar ou modificar uma página principal

A página principal é a exibição inicial de um agente do espaço. A **página principal do CSM** está incluída no plug-in Atendimento ao cliente. Você pode modificar esta página principal ou criar e modificar uma variante de página no Construtor de IU.

Como definir uma configuração de faixa de opções no Espaço configurável do CSM

A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações sobre um registro. Você pode adicionar os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS à faixa de opções do formulário Caso. Você também pode configurar atributos para os componentes Cliente 360 e Linha do tempo.

Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Configure cabeçalhos de formulário que fornecem um resumo rápido do caso, da conta ou das informações de contato.

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Configure os campos que aparecem como valores realçados nos cabeçalhos do formulário em Espaço configurável do CSM.

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Crie ações de formulário que se vinculam a ações de IU para que você possa usar as ações de IU em Espaço configurável do CSM.

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário a serem exibidos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Exibir valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou de consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Habilitar a ação de IU Criar Caso para a seleção do tipo de caso

Habilite a ação de IU **Criar Caso** para a seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.

Configurar guias no painel lateral contextual

Use a propriedade de página de UX `inlineTabExclusion` para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.

Configurar catálogos de serviços para espaços do CSM

Os agentes de atendimento ao cliente usam catálogos de serviços para atender às solicitações de item do catálogo. Você pode configurar o Portal do espaço de serviços para usar os catálogos que contêm os itens desejados.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido em Espaço configurável do CSM. Isso inclui registros como casos, incidentes e tarefas.

Visão geral

As páginas de registro incluem elementos como layouts, contêineres e componentes para exibir informações de registro. Certas páginas de registro, incluindo a **página de registro padrão do CSM e a página** de **registro de interação**do CSM, aproveitam a lógica adicional usando predefinições, controladores e pontos de extensão. Páginas com lógica predefinida e de controlador se beneficiam da reutilização porque herdam automaticamente o estilo, os eventos e a vinculação de dados. Essa reutilização simplifica a configuração e torna as páginas fáceis de atualizar.

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM. Você pode usar essas páginas de registro como estão ou personalizá-las para atender às suas necessidades. Para obter mais informações sobre como personalizar páginas de registro, consulte Gerenciar páginas e variantes de página do Construtor de IU .

Cada página de registro tem um valor de ordem e as páginas com os valores de ordem mais baixos são consideradas as páginas de registro padrão. Quando o sistema exibe informações em Espaço configurável do CSM, como interação e registros de caso, ele usa os elementos nas páginas padrão para determinar a aparência da página.

Páginas de registro disponíveis

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
Página de registro padrão do CSM	Introduzido na versão Tokyo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
	Esta página é baseada na página padrão de registro e inclui recursos específicos para gestão de casos. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades de IA generativa disponíveis com o Now Assist para Customer Service Management (CSM).
Página de registro de interações do CSM	Introduzido na versão Tokyo. Esta página é baseada na página de registro da interação e inclui recursos específicos do CSM para gerenciamento de interações. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades de IA generativa disponíveis com o Now Assist para Customer Service Management (CSM).
Registro padrão	Introduzido antes da versão Tokyo. Esta página fornece a estrutura básica para uma página de registro, incluindo informações de registro, uma interface de comunicação e sugestões para resolução de problemas. Essa página também é conhecida como página de registro padrão.
Página de registro de interação	Introduzido antes da versão Tokyo. Esta página fornece a estrutura básica para um registro de interação, incluindo informações de interação e resultados de pesquisa relacionados.

Elementos da página de registro

As páginas de registro são compostas por diferentes elementos que determinam como as informações de registro são exibidas em Espaço configurável do CSM.

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
Layouts	Os metadados que determinam como os componentes são posicionados em uma página e quais regras de CSS se aplicam. Os layouts permitem criar páginas úteis e visualmente atraentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
Recipientes	Contém um ou mais componentes em uma página.
Componentes	Componentes são os blocos de construção usados para criar páginas. Usuários finais, como agentes, usam componentes para exibir e interagir com dados. Os componentes usados com frequência incluem Cabeçalho, Imagem, Lista, Formulário e Botão.
Predefinições	Uma predefinição é um conjunto de instruções que definem valores de configuração para um componente específico. Uma predefinição também especifica como um componente se conecta a um controlador. O uso de predefinições pode simplificar a configuração do componente e permitir que você evite a vinculação manual de dados.
Controladores	Um controlador combina a lógica de negócios complexa, incluindo agentes de dados, parâmetros de estado, script e gerenciamento de eventos, em uma única entidade. As predefinições usam os dados em um controlador para configurar automaticamente um componente.
Pontos de extensão	Um ponto de extensão permite que subpáginas, como janelas de exibição e coleções de páginas, herdem controladores da página primária. Os pontos de extensão também melhoram a capacidade de atualização.

Páginas de registro padrão

Cada página de registro tem um número de ordem e a página com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Começando com a versão Washington DC, as seguintes páginas de registro são as páginas padrão para novos clientes:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de registro de interações do CSM

As páginas de registro a seguir permanecem as páginas de registro padrão para clientes de atualização:

- Registro padrão
- Página de registro de interação

Para obter mais informações sobre como definir as páginas de registro padrão, consulte Definir ordem das páginas de registro.

Recurso de registro de presença

A página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM incluem o recurso de presença de registro. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e facilita a colaboração.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Clique no ícone de número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre este recurso, consulte User presence .

Recurso de modelos de e-mail

A página de registro padrão do CSM inclui o recurso Modelos de e-mail. Espaço configurável do CSM páginas que usam a página de registro padrão do CSM incluem a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.

Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar modelos de e-mail navegando até **Todos** > **Cliente de e-mail** > **Modelos do Cliente de e-mail** e selecionando **Novo**. Para obter mais informações, consulte Create an email client template .

Os agentes podem usar este recurso para fazer o seguinte:

- Veja os modelos de e-mail disponíveis.
- Selecione um modelo de e-mail para exibir os detalhes do modelo.
- Aplique o modelo selecionado a um e-mail no painel Compor.

Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail.

Definir ordem da página de registro

Defina o número de ordem de uma página de registro e ative a página de registro para determinar a página padrão para exibir registros no espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada página de registro tem um número de ordem e também pode ser definida como ativa ou inativa. A página de registro ativa com o menor número de ordem é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro no espaço configurável do CSM, ele usa essa página padrão para exibir as informações do registro.

Campos da página de registro ativo

Página de registro	Ordem
Registro padrão	0
Página de registro de interação	100
Página de registro padrão do CSM	-1000
Página de registro de interações do CSM	-1000

As páginas de registro existentes têm números de ordem mais baixos do que as novas páginas de registro e permanecem as páginas padrão. Para usar as novas páginas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro, você precisa alternar manualmente das páginas existentes para as novas páginas alterando o número de ordem da página.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência do **espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione a página desejada na lista Variantes, por exemplo, **página de registro padrão do CSM**.
4. Defina a ordem das páginas.
   a. Selecione o menu de ações adicionais da página e selecione **Editar condições**.
   b. Insira um valor no campo **Ordem**.
   c. Selecione **Salvar**.
5. Ative a página.
   a. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
   b. Selecione a experiência do **espaço configurável do CSM/FSM**.
   c. No campo do **painel do administrador**, abra o registro Configuração do aplicativo de UX: CSM/FSM Configurable Workspace App Config.
   d. Localize a página na lista relacionada Telas de UX.
   e. Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Personalizar uma página de registro

Para personalizar uma página de registro, primeiro crie uma variante, ou cópia, da página e, em seguida, faça mudanças na variante.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência do **espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione a página desejada na lista **Página**.
   Por exemplo, selecione **a página Registro**.
4. Selecione a página de registro padrão desejada na lista Variantes.
   Por exemplo, selecione **a página de registro padrão do CSM**.
5. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e selecione **Duplicar** para criar uma cópia da variante de página.
6. Renomeie a cópia da variante de página.
   a. Selecione a cópia da variante de página na lista Variantes.
   b. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e selecione **Editar configurações da variante de página**.
   c. Insira um novo nome no campo **Nome da variante**.
   d. Selecione **Salvar**
7. Agora você pode personalizar a variante de página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos do Construtor de IU:

- Trabalhar com páginas
- Trabalhar com componentes
- Layouts no Construtor de IU

8. Para excluir uma variante de página:
   a. Localize a variante de página a ser excluída na lista **Páginas e variantes**.
   b. Selecione o menu de ações adicionais para esta variante de página e selecione **Excluir variante**.
   c. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Excluir**.
   O sistema remove a variante de página da lista **Páginas e variantes**.

Espaço configurável do CSM modelos de página

Um modelo de página é um plano gráfico de uma página de registro que você pode usar para criar uma nova página ou variante de página em Construtor de IU.

Um modelo de página pode incluir componentes, recursos de dados, pontos de extensão e um layout. Ao criar uma página ou uma variante de página a partir de um modelo de página, você inicia a partir de uma estrutura base que pode ser personalizada para atender às suas necessidades.

Selecione um dos modelos Espaço configurável do CSM ao criar uma nova página ou uma nova variante de página em Construtor de IU:

- Modelo de página de registro do CSM
- Modelo de página de registro de interação do CSM

Para obter mais informações, consulte Criar uma página a partir de um modelo na documentação Construtor de IU.

As páginas que você cria a partir do modelo de página de registro do CSM e dos modelos de página de registro de interação do CSM têm o recurso de presença de registro disponível. Este recurso permite que você veja os usuários que estão exibindo um registro no momento. Para obter mais informações, consulte Componente de presença do usuário.

Como usar o AI Search com Espaço configurável do CSM

Use a aplicação ServiceNow® AI Search com Espaço configurável do CSM.

Começando com a versão Utah, a aplicação AI Search substitui a aplicação de pesquisa Zing por Espaço configurável do CSM. Para oferecer suporte a este recurso, as configurações de pesquisa do Zing foram migradas para o AI Search.

Use o campo de pesquisa de navegação unificada em Espaço configurável do CSM para pesquisar informações. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados da aplicação **Espaço configurável do CSM/FSM**. As diferentes configurações de pesquisa são baseadas em tabelas diferentes.

Para obter mais informações sobre como usar o AI Search com Espaço configurável do CSM, consulte AI Search para Next Experience .

Pesquisar configurações da aplicação

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em uma aplicação da Now Platform. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configuração da aplicação de pesquisa **Configuração de pesquisa do espaço configurável [CSM AIS]** é fornecida com a aplicação da loja Espaço configurável do CSM.

Para acessar esta configuração, navegue até **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

Origens indexadas da Pesquisa com IA

As origens indexadas refletem o conteúdo que os usuários podem pesquisar. A aplicação da Store do espaço configurável do CSM adiciona fontes indexadas da Pesquisa com IA para as seguintes tabelas:

- Conta [customer_account]
- Caso [sn_customerservice_case]
- Consumidor [csm_consumer]
- Contato [customer_contact]
- Item da linha do pedido [csm_order_line_item]
- Pedido [csm_order]

Guias de navegação

As guias de navegação aparecem na parte superior da página de resultados da pesquisa e são opções de filtro estático que você pode usar para filtrar os resultados por origem indexada. A configuração da aplicação de pesquisa **Configuração de pesquisa do espaço configurável [CSM AIS]** inclui as seguintes guias de navegação:

- Todos
- Casos
- Contas
- Contatos
- Consumidores
- Ordens
- Solicitar Itens de Linha
- Locais

Para obter informações sobre como criar guias de navegação, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação AI Search .

Aspectos

Aspectos são opções de filtro dinâmico que você pode usar para refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. A configuração da aplicação de pesquisa **Configuração de pesquisa do espaço configurável [CSM AIS]** inclui os seguintes aspectos:

- Estado
- Prioridade
- Grupo de atribuição
- Produto
- Conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contato
- Consumidor
- Requer atenção
- Status da ação
- Canal
- Escalação ativa

Para obter informações sobre como criar aspectos, consulte Como criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Configuração assistida

A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajuda a definir as configurações da aplicação de pesquisa. Para acessar a configuração assistida, navegue até **Todos** > **AI Search** > **Pesquisa com IA para Next Experience** > **Configuração assistida para a migração do Zing para a Pesquisa com IA**.

Esta ferramenta de configuração assistida ajuda na migração de aplicações Next Experience do Zing para a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida, consulte Como configurar o AI Search para Next Experience .

Dependendo da sua versão, talvez seja necessário executar apenas algumas das tarefas na configuração assistida para usar o AI Search com Espaço configurável do CSM. Para instâncias Utah zBoot, o AI Search é a aplicação de pesquisa padrão para pesquisa global e a aplicação Espaço configurável do CSM.

Migração das configurações de pesquisa do Zing

Se você adicionou, modificou ou excluiu configurações de pesquisa fornecidas prontas para uso, talvez precise migrar as configurações de pesquisa do Zing existentes para as configurações do AI Search.

- Se você adicionou ou modificou alguma fonte de pesquisa na **configuração de pesquisa do Espaço do agente**, será necessário migrar essas fontes para a Pesquisa com IA.
- Se você excluiu alguma origem de pesquisa da **Configuração**de pesquisa do Espaço do agente, será necessário excluí-la manualmente da **[Migrada] Configuração de pesquisa do Espaço do agente**

Tópicos relacionados

Como explorar o AI Search

Como configurar a Pesquisa com IA

Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace

Crie páginas principais para diferentes agentes e equipes, criando uma variante de página e adicionando ou modificando contêineres e componentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma página principal é a página que um agente vê quando abre o espaço. Uma página principal do CSM Configurable Workspace está incluída com o plug-in Atendimento ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cliente (com.sn_customerservice). Esta página, a página principal do **CSM**, fornece aos agentes uma visão geral dos casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos aos grupos deles.

Você pode criar uma variante desta página no Construtor de IU , um criador de interfaces de usuário da web WYSIWYG, e modificá-la conforme necessário.

Nota:
É importante criar uma variante da página principal do CSM para evitar problemas com atualizações.

Por exemplo, você pode usar o Construtor de IU para executar estas tarefas:

Tarefas do Construtor de IU

Tarefa	Descrição
Mudar o layout da página	O esquema rege os intervalos que estão disponíveis em uma página, a forma como os intervalos estão posicionados e as regras de CSS que se aplicam a eles. Para obter mais informações sobre layouts e sistemas de layouts, consulte Trabalhar com layouts .
Adicionar componentes à página	Os componentes são os elementos básicos da sua página. Os componentes variam de elementos principais, como botões e etiquetas, a componentes de experiência mais complexos, como listas e formulários. Para mais informações, consulte Trabalhar com componentes . **Nota:** Você também pode encontrar informações sobre os componentes do Construtor de IU no site do ServiceNow Developer. Para obter mais informações, consulte a documentação do componente em `www.devportaldocs.service-now.com/`.
Conectar recursos de dados aos componentes	Conecte recursos de dados para expor dinamicamente dados de tabelas, registros ou outros elementos na sua página. Para mais informações, consulte Trabalhar com recursos de dados .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na seção **Minhas experiências**, clique em **Espaço configurável do CSM/FSM**.
3. No menu suspenso da página, selecione **Página principal**.
4. Na lista Variantes, selecione **Página principal do CSM**.
5. Crie uma variante da página principal.
   a. Clique no menu de ações adicionais junto à variante da **página principal do CSM** e selecione **Duplicar**.
   b. Na janela pop-up "Criar uma variante", adicione um **Nome de variante**.
   c. Clique em **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Se quiser, especifique o público-alvo e as condições de exibição para a variante da página.
O público-alvo determina quem pode visualizar a página. Um público-alvo é um conjunto de funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Entendendo, seus públicos-alvo .

O campo **Ordem** determina qual página é mostrada. A página com a ordem numérica mais baixa será exibido primeiro.

e. Clique em **Salvar**.

6. Adicione ou modifique contêineres e componentes para a variante da página principal.
Consulte a documentação do Construtor de IU para obter detalhes sobre como adicionar ou modificar contêineres e componentes.

- Adicionar componentes a uma página : a partir da etapa 4, use esta tarefa para adicionar um componente a um contêiner e para configurar as propriedades do componente e manipuladores de eventos. Esta tarefa também contém informações sobre como adicionar contêineres adicionais.
- Adicionar estilo a um componente : a partir da etapa 3, defina estilos CSS para um componente para mudar a aparência padrão.
- Adicionar um modal a um componente : a partir da etapa 5, adicione uma janela que aparece quando um utilizador clica em um componente. Por exemplo, se você adicionar um componente de botão que exclui um registro, poderá adicionar um modal que solicita ao usuário que confirme a exclusão do registro.

7. Clique em **Salvar** para salvar a variante da página.

Como definir uma configuração de faixa de opções no Espaço configurável do CSM

Crie uma configuração de faixa de opções e adicione essa configuração a uma configuração de faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas nesta tarefa para definir uma configuração de faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

- Crie uma configuração de faixa de opções, como criar outra versão do componente de faixa de opções 360 do cliente.
- Adicione a configuração de faixa de opções a uma configuração de faixa de opções.
- Defina a largura e a ordem da configuração da faixa de opções na configuração da faixa de opções.

Nota:
Você também pode usar as configurações da faixa de opções de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se adicionar a configuração à configuração da faixa de opções.

Uma configuração de faixa de opções, Configuração de faixa de **opções do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Esta configuração inclui os componentes da faixa de opções Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma configuração de faixa de opções.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os campos no formulário de configuração da faixa de opções.

Formulário de configuração da faixa de opções

Campo	Descrição
Nome	Um rótulo que descreve esta configuração de faixa de opções. Geralmente, inclui a tabela associada a esta faixa de opções.
Componente da faixa de opções	O componente a ser adicionado à configuração da faixa de opções, incluindo Cliente360, Linha do tempo, ANS ativo ou um componente de faixa de opções personalizado. **Nota:** Você só pode adicionar um componente de cada vez. Para fazer com que um segundo componente apareça na faixa de opções, repita este procedimento para criar outra configuração de faixa de opções e adicionar um componente diferente.
Tabela	A tabela associada a esta configuração de faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM, defina a largura do componente da faixa de opções no formulário de definição de configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todos os aplicativos.
Ordem	O local deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM, defina a ordem do componente da faixa de opções no formulário de definição de configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Alterne para ativar ou desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Herança	Se definido como verdadeiro, a configuração da faixa de opções poderá ser herdada por tabelas secundárias. Para que isso seja eficaz, uma tabela secundária não deve ter configurações de faixa definidas. O campo **Herdar** é falso por padrão.
Experiência restrita	Se definido como verdadeiro, o componente da faixa de opções será restrito a espaços configuráveis. Se definido como falso, o componente da faixa de opções será global e aparecerá no CSM Agent Workspace (legado). Para obter mais informações, consulte Configuração de faixas de opções no espaço. Este campo é definido como verdadeiro por padrão.

d. Clique em **Enviar**.

2. Crie uma configuração de faixa de opções como um contêiner para sua configuração de faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Configurações da faixa de opções de UX**.

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os campos no formulário de configuração da faixa de opções de UX.

Formulário Configurações da faixa de opções de UX

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração de faixa de opções.
Aplicação	O escopo desta configuração da faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todos os aplicativos.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Descrição	Descrição resumida desta configuração da faixa de opções exibida na lista Configurações da faixa de opções de UX.

d. Selecione **Enviar**.

3. Adicione a configuração da faixa de opções à configuração da faixa de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Definições de configuração da faixa de opções**.

b. Selecione a configuração na lista Configurações da faixa de opções de UX.

c. Preencha os campos no formulário de definição de configuração da faixa de opções.

Formulário Configurações da faixa de opções

Campo	Descrição
Tabela	A tabela associada a esta configuração de faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Faixa de opções	A configuração da faixa de opções a ser adicionada à configuração da faixa de opções.
Configuração	A configuração de faixa de opções desejada.
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todos os aplicativos.
Ordem	O local deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos. **Nota:** A largura será ignorada se a faixa de opções estiver configurada para ser exibida no painel lateral contextual.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.

d. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Configurar faixas de opções no espaço

Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um cabeçalho de formulário, você deve vinculá-lo a uma configuração de cabeçalho de formulário se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você também pode usar cabeçalhos de formulário de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se vincular a configuração à configuração do cabeçalho do formulário.

Uma configuração de cabeçalho de formulário, Configuração de **cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie um cabeçalho de formulário.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
   b. Selecione **Novo** na lista Cabeçalhos do formulário.
   c. Preencha os campos no formulário Cabeçalho do formulário.
   Para obter descrições de campo, consulte Configuração de cabeçalhos de formulário no espaço.
   d. Selecione **Enviar**.
2. Adicione o cabeçalho do formulário à configuração do cabeçalho do formulário.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.
   b. Selecione a configuração do cabeçalho.
   c. Na lista relacionada Cabeçalhos de formulário do espaço, selecione **Editar**.
   Nota:
   Pode ser necessário configurar o formulário para exibir a lista relacionada.
   d. Mova o cabeçalho do formulário desejado da coluna da esquerda para a coluna da direita para adicioná-lo à configuração do cabeçalho.
   e. Selecione **Salvar**.

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um valor realçado, você deve vinculá-lo a uma configuração de valor realçado se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Nota:
Você também pode usar valores realçados de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se vincular o valor à configuração do valor realçado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma configuração de valor realçado, Configuração de valor realçado do **espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Você pode usar esta configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie um valor realçado.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Valor em destaque de UX**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Preencha os campos no formulário Valor em destaque e clique em **Enviar**.
   Para obter descrições de campo, consulte Destacar valores no cabeçalho do formulário.
   d. Na lista Valores realçados, clique no registro que você acabou de criar.
   e. Na lista relacionada Condições de valor realçado, clique em **Novo**.
   f. Preencha os campos no formulário de Condição de valor em destaque.
   Para obter descrições de campo, consulte Destacar valores no cabeçalho do formulário.
   g. Clique em **Enviar**.
2. Adicione o valor destacado à configuração do valor destacado.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Configurações de valores em destaque de UX**.
   b. Selecione a configuração.
   c. Na lista relacionada Valores realçados, clique em **Editar**.
   d. Mova o valor desejado da coluna da esquerda para a coluna da direita para adicioná-lo à configuração selecionada.
   e. Clique em **Salvar**.

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Crie uma ação de formulário que se vincule a uma ação de IU para que você possa usar a ação de IU em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar ações de IU em Espaço configurável do CSM, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações de formulário de UX**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira um nome para a ação de formulário no campo **Nome**.
   É recomendável que você dê à ação de formulário o mesmo nome da ação de IU.
4. No campo **Tipo de ação**, selecione Ação de IU.
5. Selecione a ação de IU no campo **Ação** de IU.
6. Clique em **Enviar**.

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário a serem exibidos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM.

A faixa de opções do formulário inclui componentes que fornecem aos agentes uma visão geral dos detalhes do caso, como um resumo do cliente e uma linha do tempo do caso.

O cabeçalho do formulário Caso pode exibir dois níveis de valores de campo da tabela Caso. O valor primário é a descrição resumida do caso. Os valores secundários incluem a conta e o contato ou consumidor, a prioridade do caso e o estado do caso.

Você pode usar propriedades para determinar onde a faixa de opções do formulário e os valores secundários são exibidos: na parte superior do registro ou no painel lateral contextual. Duas propriedades estão disponíveis para a página de registro padrão e duas estão disponíveis para o registro de interação.

Essas propriedades podem operar de forma independente. Por exemplo, você pode exibir a faixa de opções do formulário no painel lateral Contextual e os valores secundários no cabeçalho do formulário.

Nota:
As propriedades da faixa de opções do formulário se aplicam a páginas que têm configurações de faixa ativas. Se uma página não tiver uma configuração de faixa de opções ou tiver uma configuração de faixa de opções inativa, não haverá informações para o sistema exibir em nenhum dos locais.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade desejada.
3. No campo **Valor** da propriedade selecionada, insira um dos valores a seguir.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou de consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM.

Configure a propriedade `sessionTabTitle` para identificar os campos que podem ser usados em títulos de guia de registro de interação. Insira campos nesta propriedade como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

O sistema avalia esses campos na ordem em que aparecem na cadeia de caracteres. O primeiro campo que tem um valor é usado como o título da guia de registro da interação. Se nenhum dos campos da cadeia de caracteres tiver valores, o sistema exibirá o número do registro como título da guia.

Nota:
Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade `sessionTabTitle`.
3. No campo **Valor**, insira os campos a serem usados nos títulos da guia de registro de interação.
   Insira os campos como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. A cadeia de caracteres padrão é `contact,consumer,number`.

   Nota:
   Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

4. Clique em **Atualizar**.

Habilitar a ação de IU Criar Caso para a seleção do tipo de caso

Habilite a ação de IU **Criar Caso** para a seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento adiciona a ação de IU **Criar caso** aos registros na tabela configurada. Selecionar esta ação de IU exibe a janela pop-up Selecionar um tipo de caso.

Nota:
Para o Espaço configurável do CSM, a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso está desabilitada pronta para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a lista Atribuições de ação inserindo **sys_declarative_action_assignment_list.do** no navegador de aplicações.
2. Filtre as ações da tabela na qual você deseja que a ação de IU **Criar Caso** seja habilitada.
   Por exemplo, para habilitar a ação de IU para a tabela Interação, use a coluna **Tabela** para filtrar a tabela Interação [interaction].
3. Selecione a ação **Criar caso** com esta descrição:
   Esta ação de IU Criar Caso permite que o agente crie um caso no Agent Workspace selecionando o tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis.
4. No registro Criar atribuição de ação de caso, habilite a caixa de seleção **Ativo** e salve o registro.
5. Navegue até a lista Ações de IU inserindo **sys_ui_action_list.do** no navegador de aplicações.
6. Filtre as ações para a mesma tabela selecionada na etapa 2.
7. Selecione a ação **Criar caso** sem comentários.
8. No registro Criar ação de IU de caso, desabilite a caixa de seleção **Ativo** e salve o registro.
9. Repita as etapas 1 a 8 para cada tabela na qual você deseja habilitar a ação de IU **Criar Caso** para a seleção do tipo de caso.

Configurar guias no painel lateral contextual

Use a propriedade da página de UX **inlineTabExclusion** para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar a propriedade da página de UX **inlineTabExclusion** para tabelas específicas. O exemplo a seguir mostra o valor padrão desta propriedade.

```
[{
 "template": [
  "incident","sn_customerservice_case"
 ],
 "attachment": [
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

No mapeamento desta propriedade, a chave representa a guia a ser ocultada e o valor inclui a lista de tabelas para as quais a guia está oculta. No exemplo acima:

- A guia Modelo de resposta está oculta para as tabelas Incidente [incidente] e Caso [sn_customerservice_case].
- A guia Anexo está oculta para a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione a experiência do **espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **inlineTabExclusion**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Faça as mudanças necessárias no campo **Valor**.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar o CSM Agent Workspace

Configure Espaço do agente do CSM para seus agentes para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Importante:
Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Para configurar Espaço do agente do CSM:

1. Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
2. Configure o Espaço do agente.
3. Configure os canais de comunicação e o roteamento necessários.
4. Configure componentes adicionais específicos do CSM Agent Workspace.

Ativar o Atendimento ao cliente

O plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) fornece a funcionalidade Espaço do agente do CSM. Para obter mais informações, consulte Ativar Customer Service Management.

Plug-ins adicionais são necessários para a integração telefônica. Para obter detalhes, consulte:

- Integração telefônica do espaço com OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI)
- Configurar Bate-papo do agente para espaço

O plug-in FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) ativa o serviço de campo para Espaço do agente do CSM. Habilite este plug-in para executar tarefas de serviço de campo no CSM Agent Workspace, como criar pedidos de trabalho para casos e gerenciar pedidos de trabalho e tarefas.

Nota:
O plug-in FSM Agent Workspace ativa o plug-in Agent Workspace (com.agent_workspace).

Configurar espaço

Você pode configurar o espaço usando a Configuração assistida do espaço ou seguindo as instruções de configuração na documentação do espaço. Para obter detalhes, consulte Configurar espaço.

Configurar canais de comunicação e roteamento

Permita que os agentes conversem com os clientes ou recebam e façam chamadas de clientes. Você também pode configurar o roteamento que direciona automaticamente os bate-papos para os agentes apropriados. Para obter mais informações sobre canais de comunicação, consulte Configuração de telefones no espaço legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Espaço do agente do CSM canais de comunicação

Canal	Descrição	Link
Bate-papo	O CSM Agent Workspace usa o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações por meio de bate-papo ao vivo ou automatizado.	Configurar Bate-papo do agente para Espaço do agente
Telefone	O CSM Agent Workspace usa uma combinação de OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI) para habilitar a integração telefônica de terceiros.	Integração de telefone do Agent Workspace com OpenFrame e integração de telefonia e computador (CTI)

Configurar componentes do CSM Agent Workspace

Conclua essas tarefas para configurar os componentes específicos do CSM Agent Workspace.

Criar ou modificar uma página principal

A página principal é a exibição inicial de um agente do espaço. A **página principal do CSM** está incluída no plug-in Atendimento ao cliente. Você pode modificar esta página principal ou cloná-la para criar uma nova página.

Configurar componentes da faixa de opções e atributos de componente da faixa de opções

A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações sobre um registro. Você pode adicionar os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS à faixa de opções do formulário Caso. Você também pode configurar atributos para os componentes Cliente 360 e Linha do tempo.

Configurar catálogos de serviço para o CSM Agent Workspace

Os agentes de atendimento ao cliente usam catálogos de serviços para atender às solicitações de item do catálogo. Você pode configurar o Portal do espaço de serviços para usar os catálogos que contêm os itens desejados.

Criar uma página principal do CSM Agent Workspace

Crie páginas principais para diferentes agentes e equipes clonando a **página principal do CSM** e adicionando ou modificando componentes e visualizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A **página principal do CSM** está incluída no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Você pode adicionar informações do Performance Analytics a esta página principal ativando o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced). Este plug-in adiciona uma seção para **Desempenho da minha organização**, que inclui análises de **CSAT** e **Casos novos versus encerrados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**.
2. Clique na **página principal do CSM**.
3. Clique **em Duplicar**.

> **Nota:**
> A ação **Duplicar** está disponível quando o escopo da aplicação é CSM Workspace.

4. Preencha o formulário.

   As configurações nos campos **Layout** e **Vagas secundárias disponíveis** determinam como o conteúdo é renderizado na página.

Atributos e layout da página principal

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua página principal.
Componente	O padrão do componente é sn-page e é somente leitura.
Ordem	A ordem da página principal. Se você tiver várias páginas principais, a ordem determinará a precedência da página principal. Páginas com um valor de ordem mais baixo têm precedência sobre páginas com um valor de ordem mais alto.
Ativo	Determina se a página principal está ativa. Este campo deve ser habilitado para que uma página principal seja exibida.
Títulos de Página Opcionais	Um título a ser exibido na página.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

5. Clique em **Atualizar** para salvar sua página principal.
6. **Opcional:** Configure permissões para que os usuários acessem a página principal.
   a. Clique na lista relacionada **Permissões de elemento de página de UX**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Selecione a função ou o grupo para a página principal ficar visível.
   d. Clique em **Enviar** para salvar suas permissões.
   Qualquer elemento de página (incluindo subelementos) pode ter uma restrição a um determinado conjunto de funções ou grupos. Se não houver permissões de elemento definidas em funções ou grupos, todos os usuários verão o elemento. Se houver algumas permissões de elemento definidas, um usuário precisará de apenas uma atribuição de função ou grupo para ver o elemento.
7. Configure um contêiner:
   a. Clique na lista relacionada **Elementos de página de UX**.
   b. Clique em **Novo contêiner** ou selecione um contêiner existente.
   c. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos e layout de contêiner

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu contêiner.
Componente	O padrão do componente é sn-page-container e é somente leitura.
Elemento primário	A página principal na qual seu contêiner reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.
Ordem	A ordem que a página mostra.
Borda	Habilite se você quiser uma borda ao redor do contêiner.
Títulos de Contêiner Opcionais	Um título a ser exibido no contêiner.
Tipo	Selecione um tipo de estilo para sua visualização.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

8. Configure um widget:
   a. Clique em **Nova visualização** ou selecione um widget existente.
   b. Preencha o formulário.

Atributos e layout de widget

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu widget.
Componente	O componente é padronizado como sn-page-widget-visualization e é somente leitura.
Elemento primário	O contêiner em que seu widget reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.
Ordem	A ordem que o componente mostra.
Relatório	Selecione o relatório que você deseja renderizar: ○ Pontuação única ○ Tendência por ○ Lista **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou o **Widget de PA**, mas você não pode exibir ambos.
Widget de PA	Selecione o widget de PA que você deseja renderizar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Pontuação única ○ Série de tempo **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou o **Widget de PA**, mas você não pode exibir ambos.
Rótulos de Widget Opcionais	Um rótulo a ser exibido no widget.
Variantes de Tamanho	Selecione o tamanho do widget. As opções incluem: ○ Pequeno ○ Médio(a) ○ Grande ○ Extra Grande **Nota:** Nem todas as variantes de tamanho se aplicam a todos os widgets.
Borda	Marque se você deseja uma borda ao redor do widget.
Intervalo de atualização	Determina o número de minutos antes que um widget seja atualizado com novos dados. O intervalo começa quando um usuário sai de uma página principal e termina quando o usuário retorna à página principal. **Nota:** Não há atualização automática, mas um usuário pode clicar em um botão de atualização a qualquer momento.
Detalhes adicionais	Qualquer informação adicional a ser observada sobre o widget.
SysID da visualização [Somente leitura]	ID designado para o widget.
Tipo de relatório [Somente leitura]	O tipo de relatório renderizado.

9. Clique em **Atualizar** ou **Enviar** para salvar as mudanças no elemento da página.
10. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças na página principal.

Configurar componentes da faixa de opções

Configure os componentes da faixa de opções para fornecer aos agentes somente as informações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar atributos para os seguintes componentes da faixa de opções do Customer Service Management:

- **Cliente 360**: exibe informações do cliente, como o nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone. Este componente inclui campos para um usuário primário e um usuário secundário. Se o sistema não encontrar um usuário primário válido na tabela configurada, ele consultará o usuário secundário.

  Nota:
  Com o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts), um usuário terciário, o contato interno, também está disponível.

- **Linha**do tempo : exibe um resumo das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o cliente. Também mostra quanto tempo o agente e o cliente, ou solicitante, gastaram no caso. O componente da faixa de opções da linha do tempo usa a configuração do modelador de resolução para a tabela de entidade selecionada, por exemplo, a tabela Caso.

  Nota:
  Se a tabela Configurações do Modelador de Resolução (sys_resolutionshaper_config) não tiver um registro para a tabela de entidade selecionada, o componente da linha do tempo exibirá uma mensagem informando que uma configuração não está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Forms** > **Configurações da Faixa de Opções** e, em seguida, clique no componente desejado.
2. Para configurar o componente Cliente 360, clique em **Cliente 360**, preencha os campos na seção Atributos do componente da faixa de opções do formulário e clique em **Atualizar**.

Campo	Descrição
Usuário primário	O campo de referência da tabela selecionada no campo **Tabela** que fornece informações do cliente para o usuário primário. Por exemplo, **Contato**.
Tabela de referência primária	A tabela que armazena informações do campo **Usuário primário**.
Campos primários	Os campos de referência da **tabela de referência primária** que fornecem informações adicionais para o **usuário primário**.
Usuário secundário	O campo de referência da tabela selecionada no campo **Tabela** que fornece informações do cliente para o usuário secundário. Por exemplo, **Consumidor**.
Tabela de referência secundária	A tabela que armazena informações do campo **Usuário secundário**.
Campos secundários	Os campos de referência da **tabela de referência secundária** que fornecem informações adicionais para o **usuário secundário**.
Usuários terciários	O campo de referência da tabela selecionada no campo **Tabela** que fornece informações do cliente para o usuário terciário. Por exemplo, **Contato interno**. **Nota:** Os campos para o usuário terciário estão disponíveis com o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabelas de referências terciárias	A tabela que armazena informações do campo **Usuário terciário**.
Campos terciários	Os campos de referência da **tabela de referência terciária** que fornecem informações adicionais para o **usuário terciário**.

3. Para configurar o componente da linha do tempo:

   a. Clique **em Linha**do tempo.

   b. Na seção Atributos do componente da faixa de opções do formulário, selecione uma função no campo **Função** do executante.

   Todas as atividades de caso realizadas pelo usuário com a função de executante selecionada são exibidas no componente da linha do tempo a partir do executante. As outras atividades de caso são exibidas a partir de clientes. Para o CSM, a função de executante padrão é sn_esm_agent.

   O componente da faixa de opções da linha do tempo usa a configuração do modelador de resolução para a tabela da entidade selecionada. Nesta configuração, você pode definir os rótulos dos campos de executante e solicitante que aparecem na linha do tempo.

   O **rótulo** do executante no formulário de configuração do Modelador de resolução deve corresponder ao atributo da **função do executante** do componente da linha do tempo. Por exemplo, se a **função** Executante estiver definida como **sn_esm_agent**, que é uma função de agente, o **Rótulo** Executante deverá se referir a um agente.

   Para obter mais informações sobre a configuração do modelador de resolução, consulte Linha do tempo do caso de atendimento ao cliente.

   Nota:

   As mudanças feitas na configuração do modelador de resolução afetam Espaço do agente e a interface da plataforma.

   c. Clique em **Atualizar**.

Configurar catálogos de serviços para espaços do CSM

Os agentes de atendimento ao cliente usam catálogos de serviços para atender às solicitações de item do catálogo. Você pode configurar o Portal do espaço de serviços para usar os catálogos que contêm os itens desejados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique **em Portal do espaço de serviços**.
3. Clique na lista relacionada **Catálogos** e em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você não conseguir editar a lista relacionada de **Catálogos**, verifique se está na aplicação Catálogo de serviços - Espaço de serviços.

4. Adicione os catálogos desejados à lista Catálogos (por exemplo, Atendimento ao cliente).
5. Clique em **Salvar**.
   Os itens do catálogo pertencentes aos catálogos de serviços configurados são mostrados nos espaços do CSM.

Configurar recursos adicionais do espaço do CSM

Você pode configurar recursos adicionais para uso em espaços do CSM. Esses recursos normalmente exigem ativação de plug-in e algumas configurações.

Você pode configurar os seguintes recursos para uso em espaços do CSM.

Recursos do espaço do CSM

Recurso	Descrição
Central do cliente	A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. • A exibição Informações do cliente exibe informações importantes sobre o cliente. • A exibição Atividade do cliente mostra os pontos de contato recentes do cliente em um feed de atividades. Use a Configuração assistida do Atendimento ao cliente para Configurar a Central do cliente.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema, como um cartão de crédito perdido ou ausente. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para configurar os tipos de caso do atendimento ao cliente.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Use este recurso para rastrear os serviços digitais usados por seus clientes e para criar proativamente casos de interrupções de serviço. Use a Configuração assistida do Atendimento ao cliente para Configurar operações proativas de atendimento ao cliente.
Playbooks for Customer Service Management	Os Playbooks fornecem orientação passo a passo para concluir as tarefas necessárias para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente. Os seguintes playbooks estão disponíveis para Customer Service Management na ServiceNow Store:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do espaço do CSM

Recurso	Descrição
	• Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Decisões guiadas	Resolva casos complexos com mais rapidez e eficiência, orientando os agentes de atendimento ao cliente por meio de um processo de solução de problemas estruturado. Para obter detalhes, consulte Configuração do Decisões guiadas.
Pesquisar e verificar	Este recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro. Para obter detalhes, consulte Configurar pesquisa e verificação no espaço.
Tempo estimado para resolver um caso	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter detalhes, consulte Configurar tempo estimado para resolver um caso.

Migrando para Configurável Espaço

Se você estiver usando Espaço do agente do CSM, poderá implementar Espaço configurável do CSM e continuar usando algumas das configurações Espaço do agente do CSM existentes.

Algumas configurações podem ser usadas por ambos os espaços do CSM, enquanto outras precisam ser configuradas especificamente para Espaço configurável do CSM. Dessas configurações que são específicas para Espaço configurável do CSM, algumas são realizadas na interface da plataforma usando listas e formulários, enquanto outras são realizadas usando o Construtor de IU.

Use os tópicos na tabela a seguir para explorar os recursos de Espaço configurável do CSM. Em seguida, siga as etapas para implementar Espaço configurável do CSM e migrar suas configurações Espaço do agente do CSM existentes.

Explorar	Migração
• Explorar o espaço configurável do CSM • Espaços no Customer Service Management • Seleção de uma interface de espaço do CSM	1. Configurar espaço configurável do CSM 2. Migrar para o espaço configurável do CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Espaço configurável do CSM

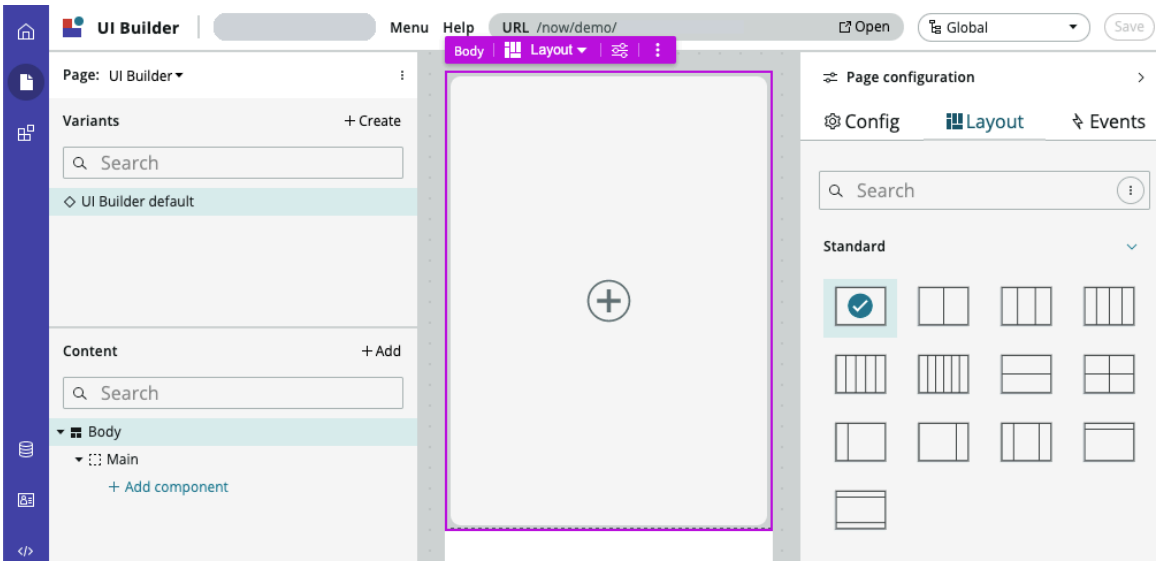
Espaço configurável do CSM é um espaço que pode ser facilmente configurado e estendido usando Construtor de IU.

Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de arrastar e soltar que você pode usar para criar e configurar Espaço configurável do CSM páginas e componentes.

Construtor de IU

Trabalhar em Construtor de IU permite visualizar a interface final do espaço que você está criando e ver os efeitos de diferentes configurações. Para Espaço configurável do CSM, algumas configurações também são realizadas em listas e formulários.

Construtor de IU



Como trabalhar no Construtor de IU

Uma página em um espaço é composta de componentes que permitem que os usuários realizem uma ou mais tarefas. Por exemplo, você pode criar uma página para resolver problemas de software de funcionários da sua empresa.

Você cria a funcionalidade na página adicionando os componentes necessários para a experiência do usuário. Componentes são elementos como botões e visualizações de dados. Construtor de IU vem com uma biblioteca de componentes que você pode adicionar à página.

Depois que os componentes estiverem na sua página, você poderá mudar o layout como quiser. Por exemplo, você pode usar temas para fazer com que uma página corresponda aos estilos e padrões da sua empresa. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU.

Adicione um mapeamento de evento a um componente. O mapeamento de eventos é um processo importante em Construtor de IU. Ao criar páginas com componentes, você precisa que essas páginas executem ações para os usuários. Por exemplo, você pode mapear um botão para um manipulador de eventos para executar uma ação de botão quando um usuário seleciona esse botão. Outro exemplo pode ser adicionar um recurso de dados, como um formulário. Você pode configurar um manipulador de eventos para notificar um usuário quando a página conseguir carregar o formulário.

Construtor de IU é tão poderoso quanto você precisa dele. Você pode criar experiências da Web simples ou experiências complexas orientadas por dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o espaço configurável do CSM

Para obter mais informações sobre como configurar diferentes recursos no CSM Configurable Workspace, como configurações de faixa de opções, cabeçalhos de formulário e ações de IU, consulte Configuração do CSM Configurable Workspace.

Tópicos relacionados

Construtor de IU

Migrar para Espaço configurável do CSM

Siga as instruções neste tópico para migrar de Espaço do agente do CSM para Espaço configurável do CSM.

Se você estiver usando Espaço do agente do CSM e quiser migrar para Espaço configurável do CSM, poderá continuar usando a maioria das configurações existentes. Alguns recursos, no entanto, precisam ser configurados especificamente para Espaço configurável do CSM. Você pode migrar algumas das configurações usando listas e formulários e outras usando a ferramenta UI Builder .

Exemplos de configuração do espaço

Configurações do espaço	Exemplos
Configurações que funcionam em Espaço do agente do CSM e Espaço configurável do CSM sem modificação.	• Faixas de opções • Forms
Configurações que são diferentes para Espaço configurável do CSM.	• Listas • Listar categorias

Além disso, esteja ciente de que algumas mudanças de configuração feitas em um espaço também podem afetar o outro. Por exemplo, as mudanças na configuração Espaço do agente do CSM podem afetar Espaço configurável do CSM. O mesmo se aplica a mudanças na configuração Espaço configurável do CSM, que podem afetar Espaço do agente do CSM.

Nota:
Para clientes que **não** estão usando Espaço do agente do CSM e desejam implementar o CSM Configurable Workspace:

- Use a configuração assistida Espaço configurável do CSM navegando até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. Clicar em **Configurar** nesta categoria leva você para a configuração assistida do espaço configurável. As informações e instruções nas diferentes categorias de configuração assistida podem ajudá-lo a configurar uma nova implementação de Espaço configurável do CSM.
- Para obter informações adicionais, consulte Configuração do espaço.

Recursos do espaço

Esta seção fornece informações, parâmetros e etapas para concluir a migração de Espaço do agente do CSM configurações para Espaço configurável do CSM. Selecione o recurso que você deseja migrar na lista a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e descrições do espaço

Recurso	Descrição
Fluxo de atividades	O Activity Stream permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro.
Assistência do agente	A assistência do agente fornece aos agentes resultados de pesquisa automáticos que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem.
Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável	O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos e transfiram os bate-papos para outro agente ou fila.
Identidade visual e tema	A identidade visual e o tema permitem que você personalize o espaço configurável com a identidade visual e o tema da sua empresa.
Compositor de e-mail e visualizador de e-mail	O Compositor de e-mail permite que solicitantes e executantes usem o e-mail para se comunicar.
Central do cliente	A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.
Ações declarativas	As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizagem.
Forms	O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho.
Cabeçalhos de formulário	Os cabeçalhos do formulário fornecem uma visão geral do registro.
Pesquisa global em espaços configuráveis	A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.
Realces	Os realces fornecem uma cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado.
Listas	A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas em aberto e Minhas tarefas.
Faixas de opções	As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.
Barra de Ação de IU	As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário.

Fluxo de atividades

Saiba mais sobre como o Espaço Fluxo de atividades funciona em Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. Configure os componentes Fluxo de atividades e Fluxo de atividades do Compose em Construtor de IU para configurar Fluxo de atividades em Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre o componente do Activity Stream, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components e selecione Activity Stream na lista de Next Experience Components.

Parâmetros correspondentes do fluxo de atividades

Espaço Fluxo de atividades corresponde a parâmetros Espaço configurável.

Nota:
Nem todo parâmetro do componente Espaço configurável tem um parâmetro Espaço (legado) correspondente.

Fluxo de atividades e parâmetros correspondentes

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Fluxo de atividades	now-fluxo-de-atividade-conectado	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			título
			exibição
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			mostrarTileIcons
			eventos
			suplementar
			ambChannels
			opções de filtro
			timestamp
Composição do fluxo de atividades	now-activity-stream-compose-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		campos	Campos
			título
			useTabs

Assistência do agente

Saiba mais sobre como o Espaço Assistência do agente funciona com Espaço configurável.

Assistência do agente fornece aos agentes resultados de pesquisa automáticos que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem. Configure Assistência do agente em Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurável configurando uma página de registro com uma fonte de dados de formulário do Glide e uma barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Visão geral da assistência do agente no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Nota:
Pode ser necessário fazer login em Site do desenvolvedor para ver o conteúdo.

Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável

Saiba como o Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente funciona com Espaço configurável do CSM.

O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos e transfiram os bate-papos para outro agente ou fila. Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente configurações funcionam com Espaço configurável do CSM.

Parâmetros correspondentes do Bate-papo do agente

Os parâmetros que estão ocultos em Construtor de IU (UIB) não são configuráveis no UIB. Esses parâmetros são usados para casos de uso específicos de fluxo de trabalho do cliente.

Parâmetros de componente do Bate-papo do agente

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Bate-papo do agente	sn-chat	Interação - Ativa	• SYS ID de interação - Ativo (oculto no UIB) • Usuário isUxf (oculto no UIB)

Identidade visual e tema

Saiba mais sobre a identidade visual e o tema do seu Espaço configurável.

A identidade visual e o tema permitem que você personalize seu Espaço configurável com a identidade visual e o tema da sua empresa. Configure sua identidade visual [Espaço configurável e tema em Construtor de IU para criar a identidade visual e tema de seu Espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Exibição da configuração de marca e tema em sua experiência de espaço .

Compositor de e-mail e visualizador de e-mail

Saiba como o Compositor de e-mail e o Visualizador de e-mail funcionam com Espaço configurável.

Compositor de e-mail

O Compositor de e-mail permite que solicitantes e executantes usem o e-mail para se comunicar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas correspondentes do Compositor de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configure o Compositor de e-mail em Construtor de IU.

Visualizador de e-mail

O Visualizador de e-mail permite que os agentes de atendimento ao cliente exibam e-mails no Espaço do agente.

Tabelas correspondentes do Visualizador de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configure o Visualizador de e-mail em Construtor de IU.

Central do cliente

Saiba mais sobre como Espaço do agente do CSM Central do cliente funciona com CSM Configurável Espaço.

A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações. Espaço do agente do CSM As configurações da Central do cliente funcionam em CSM Configurável Espaço. As mudanças de configuração em sn_customercentral_cust_info_config e sys_declarative_action_assignment e suas listas relacionadas, no entanto, podem ser configuradas em CSM Configurável Espaço.

- Configure a exibição Informações do cliente em Espaço configurável do CSM usando a Configuração assistida.
- Configure a exibição Informações do cliente em Espaço do agente do CSM usando a Configuração assistida.

Tabelas correspondentes da Central do cliente

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Ações declarativas

Saiba como as ações declarativas Espaço funcionam com espaço configurável.

As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos seus Espaço formulários, campos, listas e listas relacionadas sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizagem. As ações declarativas incluem: ações de lista, ações de lista relacionada e decoradores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas correspondentes de ações declarativas

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]	Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment] Mapeamento de eventos do complemento de UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Para migrar uma ação declarativa, converta suas ações declarativas personalizadas para o novo tipo de ação do cliente UXF e defina o mapeamento de evento de complemento correspondente. Para obter mais informações, consulte Ações personalizadas do Playbook.

Tópicos relacionados

- Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)
- Bind an event to a declarative action

Forms

Saiba como o formulário Espaço funciona com Espaço configurável.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. Espaço configurações de formulário funcionam sem modificação em Espaço configurável, mas as configurações podem afetar o funcionamento do seu Espaço configurável.

Parâmetros de formulário

O mapeamento de formulário não corresponde diretamente entre Espaço componentes de formulário e Espaço configurável componentes de formulário. Os componentes Espaço são codificados com o formulário e incorporam tudo no formulário, incluindo o cabeçalho do formulário, a barra de ação da IU, Fluxo de atividades, a barra lateral etc. Em Espaço configurável, esses recursos são componentes separados.

Cabeçalhos de formulário

Saiba como os cabeçalhos de formulário Espaço funcionam com Espaço configurável.

Os cabeçalhos do formulário fornecem uma visão geral do registro.

Tabelas correspondentes do cabeçalho do formulário

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Para migrar o cabeçalho do formulário [Espaço para Espaço configurável, adicione uma etapa adicional em cabeçalhos de formulário personalizados para a configuração do cabeçalho do formulário Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma configuração de cabeçalho de formulário adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM.
- Os cabeçalhos de formulário legado funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Adicione o componente de cabeçalho do formulário ao seu Espaço configurável para obter funcionalidade adicional.

Para obter informações adicionais, consulte Configuração de um cabeçalho de formulário no espaço configurável.

Pesquisa global em espaços configuráveis

Saiba mais sobre como a Pesquisa global Espaço do agente do CSM funciona com Espaço configurável do CSM.

A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.

Tabelas correspondentes da Pesquisa global

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Realces

Saiba como Espaço realça a função com Espaço configurável.

Os realces fornecem uma cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado. O status escolhido determina o destaque da cor.

Destacar tabelas correspondentes

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Para migrar seus realces, adicione uma etapa extra nos valores realçados personalizados para Espaço configurável.

Uma configuração de valor realçado adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de valor realçado do espaço configurável do CSM/FSM.

- Os valores realçados legados em cabeçalhos de formulário funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Os valores realçados devem ser adicionados a uma configuração de valor realçado para aparecer em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configurar um valor realçado.

Listas

Saiba mais sobre como as listas Espaço funcionam com Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas em aberto e Minhas tarefas. Ao configurar categorias de lista e listas filtradas, você ajuda seus agentes a encontrar rapidamente os registros nos quais precisam trabalhar. Defina suas configurações de listas [Espaço em Espaço configurável.

Configuração do menu de lista

A Configuração de menu é um contêiner que hospeda as configurações padrão do menu de lista, que consiste em categorias e filtros.

Tabelas correspondentes do menu de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_list_menu_config

A configuração do menu de lista é adicionada por padrão a Espaço configurável. Associe sua lista e categorias de lista a esta configuração.

Listar categorias

As categorias de lista permitem agrupar registros para que os agentes possam encontrar os registros nos quais precisam trabalhar.

Listar tabelas correspondentes à categoria

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Os dados da categoria de lista estão em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar categorias de lista, consulte Categorias de lista.

Listas filtradas

As listas filtradas permitem agrupar registros que ajudam os agentes a fazer o trabalho com mais eficiência.

Tabelas correspondentes da lista filtrada

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
lista_sys_aw	sys_ux_list

Os dados do filtro de lista residem em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de lista, consulte Filtrosde lista.

Nota:
Funções e grupos são definidos na tabela UIB e não são aplicáveis.

Função e acesso

As funções e o acesso permitem que você defina o público de cada uma das listas definidas nos filtros de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas correspondentes de função e acesso

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
lista_sys_aw	sys_ux_applicability_m2m_list

Para migrar funções e acesso, selecione uma lista filtrada e escolha o público.

Faixas de opções

Saiba como as faixas de opções Espaço do agente do CSM funcionam com Espaço configurável do CSM.

As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.

Tabelas correspondentes da faixa de opções

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Os widgets de faixa de opções legados funcionam em Espaço configurável do CSM, mas não nas configurações de faixa de opções legadas. Adicione configurações de faixa de opções a uma configuração de faixa de opções a ser exibida no CSM configurável Espaço.

Para obter mais informações, consulte Como definir uma configuração de faixa de opções no espaço configurável.

Barra de Ação de IU

Saiba como o componente Ações de IU Espaço funciona com Espaço configurável.

As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário. O componente Barra de ação de IU substitui o componente Ações de IU em Espaço.

Tabelas correspondentes da Barra de Ação de IU

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Para migrar ações de IU, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente para usar ações de IU em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configurar uma ação de formulário no espaço configurável.

Roteamento e atribuição de caso

Configure o Advanced Work Assignment (AWA) para encaminhar automaticamente os casos para os agentes de atendimento ao cliente apropriados no espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Advanced Work Assignment para o espaço configurável do CSM

Tópico	Descrição
Exploring Advanced Work Assignment	Saiba mais sobre a ferramenta AWA, incluindo conceitos como atribuição de trabalho e regras de atribuição, canais de serviço, itens de trabalho e filas de itens de trabalho e capacidade do agente.
AWA para CSM	Use o AWA para atribuir automaticamente o trabalho aos seus agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA envia por Push a agentes qualificados usando filas, condições de roteamento e critérios de atribuição de item de trabalho definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço configurável do CSM.
Configurar um canal de serviço do Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso	Configure um canal de serviço do Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.
Configurar as filas do AWA para a função de contato do proxy	Modifique as filas do Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento que ofereçam suporte à função de contato do proxy. Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes.

AWA para CSM

Use o recurso ServiceNow® Advanced Work Assignment (AWA) para Customer Service Management para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA para CSM envia trabalho para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição que você define. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Agent Workspace.

Plug-ins

O recurso Advanced Work Assignment para CSM está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Para usar o recurso de atribuição baseada em turno para casos de atendimento ao cliente, você deve habilitar o plug-in Workforce Optimization for Customer Service (com.snc.wfo.csm), além do plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Para usar o recurso de bate-papo com o Advanced Work Assignment for CSM, você também deve ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Para obter mais informações, consulte Ativar plug-ins relacionados ao Advanced Work Assignment .

Layouts de caixa de entrada

Três layouts de caixa de entrada de bate-papo estão incluídos no canal de serviço de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layouts e campos de bate-papo no canal de serviço de bate-papo

Layout de bate-papo	Campos incluídos
Layout de bate-papo padrão	Descrição resumida
Layout do bate-papo do contato	Descrição resumida, Contato, Conta
Layout de bate-papo do consumidor	Descrição resumida, Consumidor

Dois layouts de caixa de entrada de caso estão incluídos no canal de serviço Caso.

Layouts de caso e campos no canal de serviço de caso

Layout de caso	Campos incluídos
Layout de caso padrão	Descrição resumida, Contato, Conta, Prioridade, Categoria
Layout de caso do consumidor	Descrição resumida, Consumidor, Prioridade, Categoria

Dimensionamento de item de trabalho variável

As organizações podem dimensionar os casos com base na complexidade do caso, no tempo e no esforço necessários para concluir o trabalho. Isso ajuda a estimar a utilização do agente com precisão. A atribuição de trabalho antecipada atualmente trata todos os casos como uma unidade de trabalho. No entanto, às vezes, determinados casos podem exigir mais trabalho do que outros. Esses casos podem representar uma parcela maior da capacidade de um agente. O dimensionamento do item de trabalho permite dimensionar o caso de forma diferente com base nos atributos do caso. Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

Afinidade do agente

A afinidade do agente é um aprimoramento do Advanced Work Assignment que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho. O Advanced Work Assignment atribui automaticamente itens de trabalho com base no histórico, na afinidade da equipe da conta ou na tarefa. Para obter mais informações sobre a afinidade do agente, consulte Como usar a afinidade do agente .

Tópicos relacionados

Advanced Work Assignment

Configurar um canal de serviço do Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso

Configure um canal de serviço do Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Você pode usar o recurso Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a usuários com base em sua disponibilidade e capacidade.

O AWA atribui itens de trabalho usando grupos de atribuição, portanto, é importante que os usuários e grupos estejam configurados corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine o grupo de atribuição a ser usado na configuração do canal de serviço do AWA e adicione usuários a esse grupo.
- Adicione o campo **Grupo de atribuição** à exibição de formulário Tarefa do caso e torne o campo obrigatório.
- Certifique-se de que os usuários do grupo de atribuição tenham acesso às tarefas de caso.

Nota:
Por padrão, o CSM usa grupos de atribuição para controlar a visibilidade das tarefas de caso. Portanto, a lógica para atribuir uma tarefa de caso ao grupo de atribuição correto é acionada quando uma tarefa de caso é criada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar um canal de serviço envolve várias etapas, incluindo:

1. Criando o canal de serviço.
2. Criando o layout do cartão da caixa de entrada.
3. Criando uma fila para o canal de serviço.
4. Criando uma regra de atribuição para a fila.
5. Criando um grupo para a fila.
6. Associar a regra de atribuição à fila.
7. Ativando o canal de serviço.

Essas etapas são detalhadas no procedimento a seguir. Depois que a configuração do canal de serviço estiver concluída, você poderá usar o AWA para atribuir tarefas de caso recém-criadas que:

- Não estão atribuídos.
- Atenda às condições especificadas no canal de serviço.
- Tenha o grupo de atribuição do AWA configurado selecionado no campo **Grupo de atribuição** no formulário de tarefa do caso.

Procedimento

1. Crie o canal de serviço de tarefa de caso.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço** e clique em **Novo**.

   b. Preencha os campos no formulário de canal de serviço.

Nova descrição do campo do canal de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de serviço que você está configurando. Por exemplo, Tarefa de caso.
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do usuário.
Aplicação	Nome da aplicação. Para o canal de tarefa de caso, selecione Atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço.
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço. Para rotear tarefas de caso, selecione a tabela Tarefa (sn_customerservice_task).
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário ao qual o item está atribuído. Para a tabela de tarefas, este campo é o campo **Atribuído a** (assigned_to).
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição ao qual o item está atribuído. Para a tabela Tarefas, este campo é o campo **Grupo de atribuição**.
Condição avançada	Se estiver habilitado, as condições avançadas que se aplicam ao canal. Para tarefas de caso, o caso primário está ativo: **[Active] [is] [true]**.
Tamanho do item de trabalho padrão	Quantidade de capacidade de um usuário que será usada se este item de trabalho for atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). O padrão para este campo depende do tipo de item de trabalho.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do usuário. Para tarefas de caso: **[State] [is not] [Closed]**.

c. Clique em **Enviar**.
O sistema adiciona o canal de tarefa de caso à lista Canais de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar um canal de serviço do AWA, consulte Criar um canal de serviço .

2. Configure o layout do cartão da caixa de entrada da tarefa de caso.

a. Clique em **Tarefa de caso** na lista Canal de serviço para abrir o registro.

b. Na lista relacionada Layout da caixa de entrada, clique em **Layout de tarefa de caso padrão**.

c. Adicione os seguintes campos ao layout do cartão.

- **Campo 1**: número
- **Campo 2**: assunto
- **Campo 3**: número primário

d. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar o layout do cartão, consulte Criar ou modificar um layout de caixa de entrada .

3. Crie uma fila para o canal de serviço de tarefa de caso.

   a. Na lista relacionada Fila, clique em **Novo**.

   b. Preencha os seguintes campos no formulário de Fila.

Descrição do campo da lista relacionada da fila

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila. Por exemplo, atribuição de tarefa de caso.
Descrição resumida	Breve explicação da fila. Por exemplo, Atribuir tarefas de caso a usuários de middle office.

   c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como configurar uma fila, consulte Criar uma fila de item de trabalho .

4. Crie uma regra de atribuição para a fila de Atribuição de tarefa de caso.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição** e clique em **Novo**.

   b. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Nova descrição do campo de regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição. Por exemplo, Atribua as tarefas de caso com base nesta configuração.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione **Maior capacidade**, que roteia um item de trabalho para o usuário que tem maior disponibilidade para lidar com o trabalho.
Permitir que os agentes rejeitem	Na seção do formulário Manipulação de rejeição, habilite esta caixa de seleção para permitir que os usuários rejeitem itens de trabalho em sua caixa de entrada.

   c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como criar uma regra de atribuição, consulte Configurar regras de atribuição de agente .

5. Crie um grupo para a fila de Atribuição de tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Grupos** e clique em **Novo**.

b. Preencha os campos no formulário de Grupo e clique em **Enviar**.

c. Clique no grupo para exibir o formulário Grupo.

d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários ao grupo.
Os usuários que você adiciona ao grupo para a fila de Atribuição de tarefa de caso exigem as seguintes funções:

- Agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent)
- Agente do AWA (awa_agent)

Para obter mais informações sobre como criar um grupo, consulte Criar ou modificar grupos para filas do Advanced Work Assignment

6. Associe a regra de atribuição à fila de Atribuição de tarefa de caso.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas** e clique na fila Atribuição de tarefa de caso.
   b. Na lista relacionada Qualificação de atribuição no formulário Fila, clique em **Novo**.
   c. Selecione a regra de atribuição de tarefa de caso no campo **Regra de atribuição de agente**.
   d. Selecione o grupo de atribuição de tarefa de caso no campo **Grupos**.
   e. Clique em **Enviar**.
7. Ative o canal de serviço.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
   b. Clique no estado de presença **Disponível** e adicione o canal de serviço de tarefa de caso à coluna **Selecionado**.
   c. Clique em **Atualizar**.

Configurar as filas do AWA para a função de contato do proxy

Modifique as filas do Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento que oferecem suporte à função de contato do proxy e ao campo **Contato interno** no formulário Caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modifique as seguintes filas do AWA:

- Para o canal de serviço de caso: casos do Atendimento ao cliente
- Para o canal de serviço de bate-papo: Atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila **Casos do atendimento ao cliente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Condição de roteamento do item de trabalho**, adicione a seguinte condição OU: **O contato interno não está vazio**.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Selecione a fila do **Atendimento ao cliente**.
6. No campo **Condição de roteamento do item de trabalho**, adicione a seguinte condição OR: **Funções is sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Clique em **Atualizar**.

Ferramentas do agente

Permita que os agentes resolvam casos de forma rápida e eficiente, fornecendo ferramentas como Decisões guiadas, playbooks, registros relacionados dinâmicos e a Central do cliente.

Configuração de ferramentas do agente

Ferramenta	Descrição
Decisões guiadas	Configure processos estruturados de solução de problemas para ajudar os agentes a resolver problemas complexos de maneira consistente.
Playbooks	Configure playbooks para fornecer aos agentes orientação passo a passo para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente, incluindo casos de integração, reclamação e suporte de produto.
Registros relacionados dinâmicos	Configure o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual no espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Central do cliente	Configure as exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente na Central do cliente para fornecer aos agentes todas as informações sobre um cliente em um só lugar.
Aplicativo para celular do Atendimento ao cliente	Configure e personalize o aplicativo para celular do Atendimento ao cliente para agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Configuração do Decisões guiadas

Crie processos estruturados de solução de problemas para seus agentes por meio da aplicação Experience ServiceNow® Decisões guiadas. Ajude seus agentes a resolver problemas complexos de maneira consistente.

A aplicação Experience Decisões guiadas é uma ferramenta para criar e executar fluxos de árvore de decisão. Uma árvore de decisão orienta um agente em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro. O processo faz uma série de perguntas e o agente fornece as respostas. Com base nessas respostas, o agente recebe orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agentes podem resolver problemas complexos com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão no Guided Decision.

Cenários para usar árvores de decisão

As árvores de decisão podem ajudar os agentes a resolver os seguintes tipos de problemas do cliente:

- Solucionar problemas de um dispositivo com defeito, como um laptop que não funciona. Use uma árvore de decisão para encontrar a causa e fornecer uma correção para o cliente.
- Revisar uma solicitação de reembolso. Use uma árvore de decisão para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso, o que pode incluir a verificação de exceções e a criação de tarefas.
- Redefinir a senha de um cliente. Use uma árvore de decisão para orientar o agente durante o processo, como verificar a identidade do cliente, tentar outras opções e, se necessário, redefinir a senha.

Para obter um exemplo de configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para um cenário específico, consulte Exemplo de configuração de uma árvore de decisão.

Decisões guiadas recursos

- Reutilize valores em uma árvore de decisão vinculando entradas em nós de pergunta e orientação. Você também pode vincular entradas de uma árvore secundária a uma árvore primária.
- Vincule uma árvore de decisão ativada à sua árvore de decisão atual para reutilizar outras árvores de decisão e reduzir o esforço na criação de novas. A árvore de decisão vinculada atua como uma árvore secundária para a árvore de decisão atual.
- Permita que os usuários editem suas respostas nos nós de pergunta anteriores ou em um nó de orientação.

  Em uma árvore de decisão aninhada, os usuários podem navegar de volta para o nó anterior de uma árvore primária a partir de uma árvore secundária.

Decisões guiadas experiências

A aplicação Decisões guiadas Experience fornece duas experiências diferentes para criar e editar árvores de decisão: por meio do Criador de fluxogramas de decisão ou do IU principal.

- Crie uma representação esquemática gráfica de nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas por meio do Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão no Construtor de árvore de decisão.
- Use formulários e listas e edite árvores de decisão existentes por meio de IU principal. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão na IU principal.

Configurando a aplicação Experience Decisões guiadas

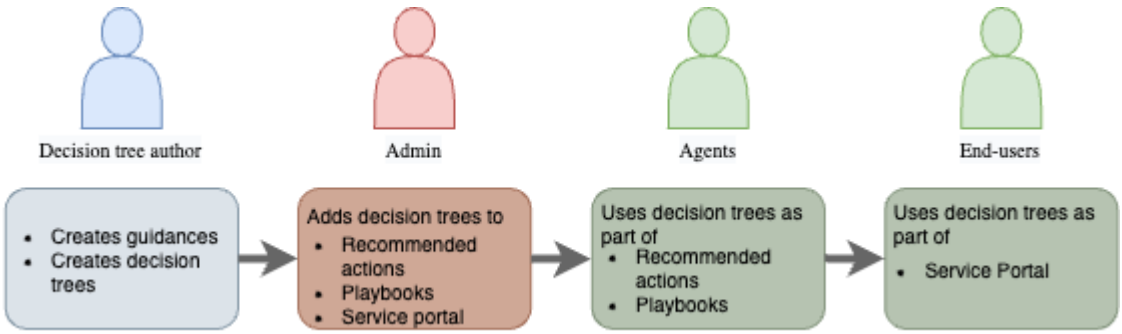
Como administrador, configure a aplicação Experience Decisões guiadas para permitir que os usuários criem e executem árvores de decisão, concluindo as seguintes tarefas de configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instalar a aplicação Experience Decisões guiadas.
- Atribuir funções aos usuários do Guided Decisions - Use funções para controlar o acesso a Decisões guiadas recursos e informações.
- Instalar a aplicação Recommended Actions - Permite que as árvores de decisão sejam executadas como ações recomendadas.

Como criar e usar árvores de decisão



Usuários com a função de autor de árvore de decisão (decision_tree_author) criam árvores de decisão. Depois de criar uma árvore de decisão, a árvore de decisão é implementada adicionando-a a uma ação recomendada, playbook ou Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão
- Editar uma árvore de decisão na IU principal
- Adicionar Decisões guiadas aos playbooks
- Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions
- Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Os agentes interagem com árvores de decisão como parte de uma ação recomendada ou como parte de um playbook em um registro, como um caso.

Clientes e usuários finais interagem com árvores de decisão em Portal de serviços.

Para decisões orientadas que são adicionadas aos playbooks, os agentes podem trabalhar por meio das árvores de decisão e concluir as ações sugeridas na orientação como parte de uma fase ou atividade do playbook. A forma como o agente interage com a árvore de decisão depende da configuração do playbook. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Usar Decisões guiadas em playbooks para resolver casos
- Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Solicitar apps 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 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Árvores de decisão no Guided Decision

As árvores de decisão e as orientações permitem que os agentes trabalhem por meio de um processo de solução de problemas estruturado para resolver os problemas do cliente com mais rapidez e fornecer uma resolução padronizada.

Árvores de decisão

Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas, respostas e uma orientação para um agente seguir. Este processo é composto por diferentes elementos de árvore de decisão, incluindo nós, entradas e caminhos. Para obter mais informações, consulte Elementos da árvore de decisão.

As árvores de decisão contêm diferentes tipos de nós. Os nós de decisão representam uma ou mais perguntas. Os nós de orientação fornecem recomendações aos agentes. Cada árvore de decisão tem um nó raiz chamado de nó inicial. Cada nó inclui um caminho para o próximo nó. Com base nas respostas às perguntas, cada nó de decisão leva a um resultado, que pode ser uma orientação, uma pergunta de acompanhamento ou outra árvore de decisão.

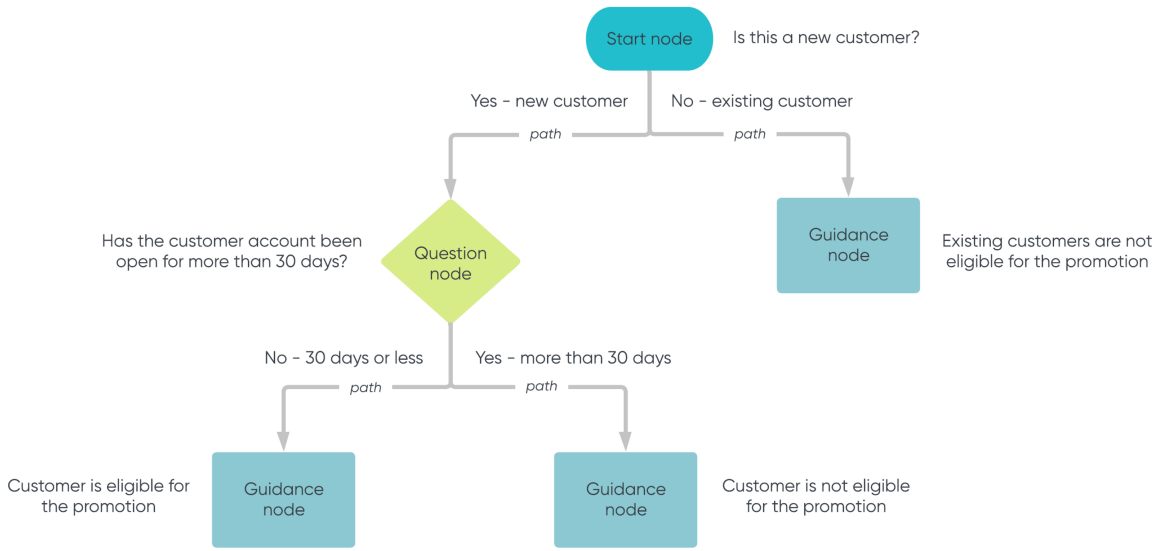
Orientações

Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou uma informação que um agente pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que o agente compartilhe um artigo de conhecimento ou crie um pedido de trabalho. Os agentes podem executar a ação clicando em um botão no cartão.

Exemplo de árvore de decisão

O exemplo a seguir usa um fluxograma para mostrar a estrutura de uma árvore de decisão que determina a qualificação do cliente para uma promoção. Esta promoção está disponível para clientes que abriram suas contas nos últimos 30 dias.

Árvore de decisão para avaliar a qualificação do cliente



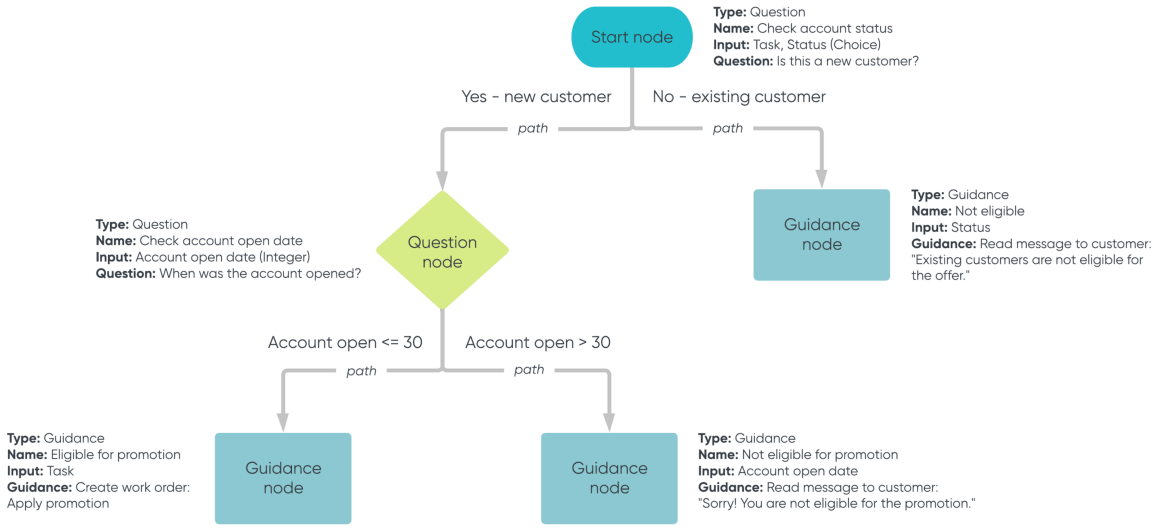
O agente pode selecionar um dos dois caminhos para responder à pergunta "Este é um novo cliente?"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O caminho **Nenhum** indica que o cliente não está qualificado para a promoção.
- O caminho **Sim** faz uma pergunta adicional para determinar se a conta está aberta há mais de 30 dias.
  - Em caso **afirmativo**, o cliente não está qualificado para a promoção.
  - Se for **Não**, o cliente estará qualificado para receber a promoção.

Detalhes da configuração da árvore de decisão



Elementos da árvore de decisão

As árvores de decisão são compostas por vários tipos de elementos, incluindo nós, entradas e caminhos.

As árvores de decisão são criadas usando diferentes elementos, que são descritos na tabela a seguir. A terminologia desses elementos difere um pouco entre Criador de fluxogramas de decisão e IU principal, mas as definições permanecem as mesmas. Para obter mais informações sobre nós e caminhos da árvore de decisão, consulte Nós da árvore de decisão e Caminhos da árvore de decisão.

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
Árvore de decisão	Árvore de decisão	Um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas. Com base nas respostas, cada pergunta em uma árvore de decisão leva a outra pergunta, a uma orientação para o agente seguir ou a outra árvore de decisão.
Nó	Nó	Um nó é um ponto em uma árvore de decisão. Você pode criar diferentes tipos de nós, dependendo do que está acontecendo nesse ponto da árvore. Os tipos de nó incluem o seguinte: • Nó inicial • Nó de pergunta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
		• Nó de orientação • Nó de vinculação
Nó inicial	Nó inicial	O primeiro nó em uma árvore de decisão. Quando você cria uma árvore de decisão, o sistema cria automaticamente o nó inicial.
Nó de decisão	Nó de pergunta (Ao adicionar um nó e selecionar **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários na** janela pop-up)	Este tipo de nó representa uma ou mais perguntas. As respostas às perguntas levam a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação ou outra árvore de decisão.
Nó de orientação	Nó de orientação (Ao adicionar um nó e selecionar **Propor uma orientação como resultado** na janela pop-up)	Este tipo de nó tem uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um agente.
Nó de vinculação	Nó de vinculação (Ao adicionar um nó e selecionar **Vincular árvore de decisão** na janela pop-up)	Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Esta vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é atendida.
Orientação	Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar. Você pode selecionar as orientações incluídas com o plug-in Decisões guiadas Experience ou Criar uma orientação no IU principal.
Entrada de decisão	Pergunta ou instrução	Uma pergunta ou instrução com um tipo de resposta configurado. Ao trabalhar por meio de uma árvore de decisão, um agente pode fornecer uma resposta à pergunta no formato do tipo de resposta que você configurou.
Tipo de entrada	Tipo de resposta	O tipo de dados que a pergunta em um nó de pergunta pode aceitar como resposta, como cadeia de caracteres, número inteiro ou opção. Para obter uma lista de tipos de entrada compatíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
Mapeamento de entrada de decisão	Entrada de link	Vincular entradas de um nó de árvore de decisão a outro para reutilizar valores de entrada em nós de árvore de decisão anteriores.
Rótulo (para um nó)	Nome do nó	O nome de uma pergunta, orientação ou nó de vinculação. Em Criador de fluxogramas de decisão, este nome aparece no nó na tela.
Tipo (para um nó)	Finalidade do nó	O tipo de um nó no registro de nó da árvore de decisão em IU principal. A finalidade de um nó no painel direito em Criador de fluxogramas de decisão. • Nó de pergunta: faça pelo menos uma pergunta aos usuários • Nó de orientação: propor uma orientação como resultado
Não aplicável	Caminho	Um caminho conecta dois nós em uma árvore de decisão ou nó de pergunta ao nó inicial da próxima árvore de decisão. Um caminho é criado e associado a um nó e representa o possível resultado desse nó.
Caminho de decisão	Não aplicável	Um caminho que fornece possíveis resultados de um nó de decisão. Um caminho de decisão vincula um nó de decisão ao próximo nó do tipo decisão.
Caminho de orientação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao próximo nó de orientação de tipo.
Caminho de vinculação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao nó inicial da próxima árvore de decisão.
Ordem	Prioridade do caminho	A prioridade na qual o caminho é executado.

Tradução automática

Nós da árvore de decisão

As árvores de decisão incluem vários tipos de nós, incluindo nós iniciais, nós de pergunta, nós de orientação e nós de vinculação.

Uma árvore de decisão começa com um nó inicial, que apresenta o primeiro conjunto de perguntas a um agente. O nó inicial é normalmente seguido por um nó de pergunta, que faz outro conjunto de perguntas. Um nó de pergunta pode ser seguido por outro nó de pergunta, um nó de orientação, que fornece uma recomendação a um agente, ou por um nó de vinculação, que inclui uma referência a outra árvore de decisão.

Você pode permitir que os agentes modifiquem suas respostas em nós anteriores:

- Os agentes podem voltar para o nó anterior selecionando o botão **Voltar**.
- Os agentes podem pular para qualquer nó anterior selecionando o ícone) na guia Exibir minhas respostas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Como criar uma árvore de decisão no IU principal e Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Nós iniciais

Um nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ao criar uma árvore de decisão, você fornece nomes internos e externos, um título e uma descrição resumida e um nome para o rótulo da ação. Depois de salvar o registro, o sistema cria a árvore de decisão e o nó inicial. Você pode usar este nó inicial para criar o restante da árvore de decisão.

Um nó inicial inclui pelo menos uma pergunta. Um nó inicial sempre tem uma entrada de tarefa do tipo de referência para que você possa reutilizar a entrada da tarefa em outros nós de decisão ou de orientação por meio da vinculação de entradas. A entrada da tarefa inclui uma referência à tabela que armazena o tipo de registro no qual o agente está trabalhando.

Nós de decisão ou de pergunta

Um nó de pergunta faz uma ou mais perguntas. A resposta à pergunta leva a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação para o usuário seguir ou outra árvore de decisão.

Um nó de pergunta apresenta ao agente uma pergunta ou instruções a serem seguidas para avaliar a situação do cliente e fornecer a solução certa. Exemplos de perguntas ou instruções típicas incluem:

- Para redefinir uma senha: "Qual é o ID da conta do cliente?"
- Para solucionar problemas de um dispositivo com defeito: "Qual é o tipo de dispositivo ou número do modelo?"

As respostas às perguntas são usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre os tipos de resposta disponíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.

Nota:
O uso de tipos de entrada sem suporte pode causar erros na experiência de tempo de execução.

Nós de orientação

Um nó de orientação propõe uma solução para o problema de um cliente por meio de uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um agente. Exemplos de orientação incluem a recomendação de um artigo de conhecimento, a criação de um pedido de trabalho ou a escalação de um caso.

Um nó de orientação pode ser seguido somente por um nó de pergunta. A execução da árvore de decisão continua depois que o agente executa a orientação e o histórico de orientação é marcado como concluído. Você pode usar um nó de pergunta para conectar dois nós de orientação.

Uma orientação pode ter saídas, que impulsionam a tomada de decisões adicionais. Com uma orientação, você pode fazer o seguinte:

- Defina variáveis de saída.
- Defina valores para as variáveis de saída, que são mapeadas no fluxo do plano de automação para a orientação pela ação de fluxo Atribuir saídas de orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conecte a orientação ao próximo nó do nó de orientação.
- Mapeie as saídas da orientação para entradas para o próximo nó do nó de orientação.

Para obter descrições das orientações disponíveis, consulte Orientações incluídas na aplicação Guided Decisions Experience.

Usuários com a função de autor de árvore de decisão também podem criar orientações para reutilizar em árvores de decisão ou ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.

Vinculando nós

Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Este tipo de nó conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição definida é atendida.

Vincular a outra árvore de decisão é útil para solução de problemas complexos ou para solução de problemas que requer várias fases.

Um nó de vinculação inclui os seguintes elementos:

- Uma árvore de decisão vinculada, em que a execução da árvore de decisão primária continua depois que esse nó é atingido.
- Mapeamento de entrada, que mapeia as entradas dos nós anteriores ao nó de vinculação para o nó inicial da árvore de decisão vinculada.
- Um caminho que conecta o nó da pergunta anterior ao nó inicial da árvore secundária.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Para Criador de fluxogramas de decisão: Vincule uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.
- Para IU principal: Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Vincular entradas em nós de árvore de decisão

A vinculação de entradas permite que os autores da árvore de decisão reutilizem valores de entrada (respostas) de nós anteriores.

Vinculando entradas em questão e vinculando nós

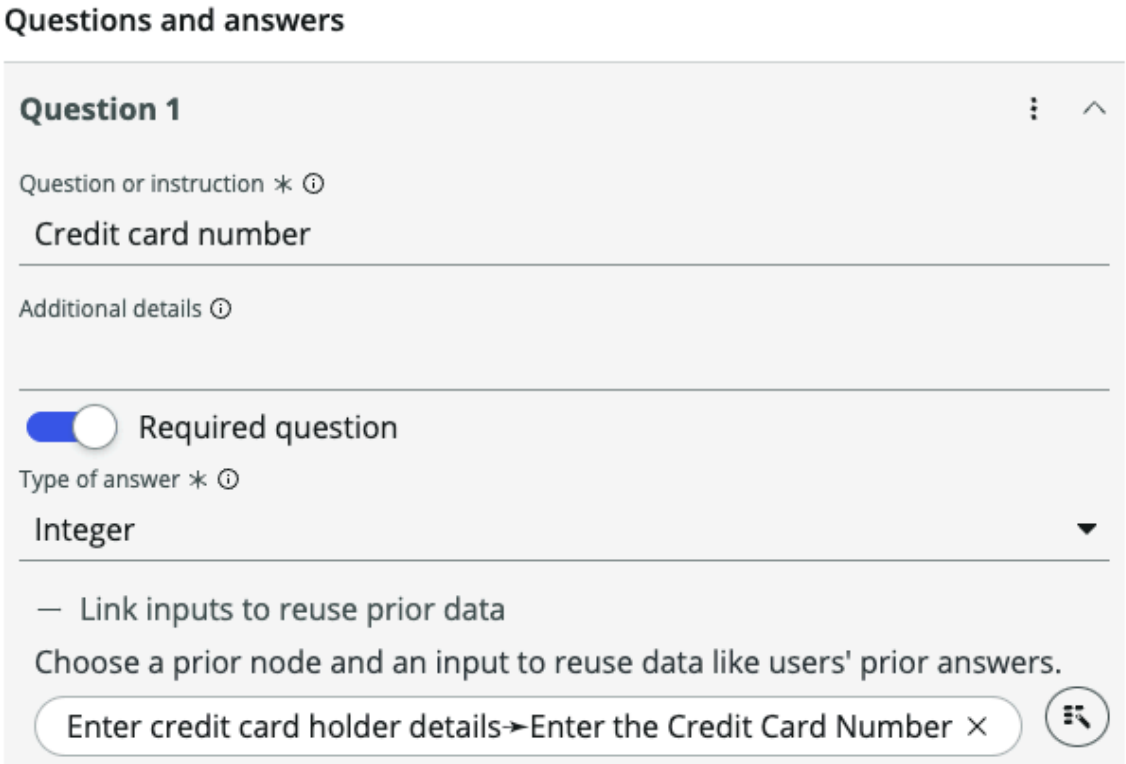
A maioria das perguntas é apresentada a um agente para fornecer respostas. Quando você vincula uma entrada a outra entrada, a pergunta não é exibida para o agente. Como a entrada reutiliza valores da entrada à qual está vinculada, o agente não precisa fornecer nenhuma resposta.

Semelhante a outras entradas, você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de pergunta

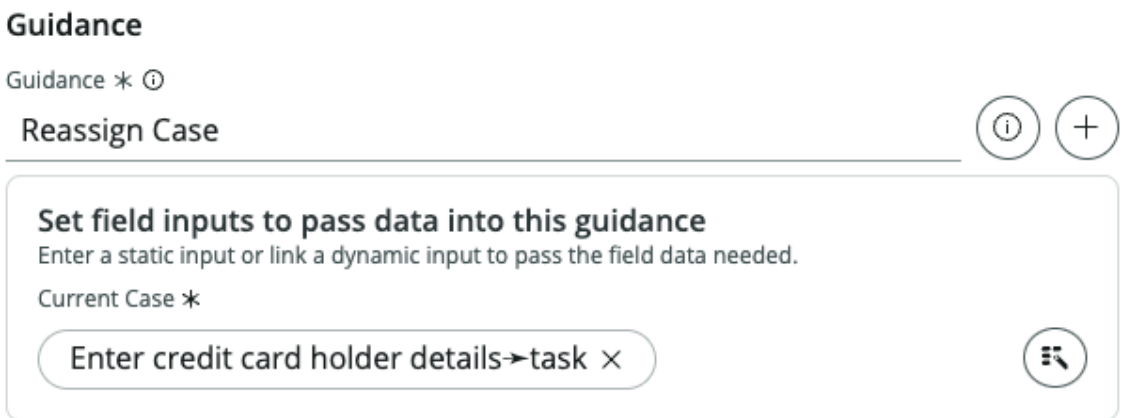


Por exemplo, se você já solicitou o número do cartão de crédito no nó inicial, poderá reutilizar essa entrada no nó de pergunta a seguir. Esta pergunta não é apresentada ao agente novamente e o valor é preenchido automaticamente durante o tempo de execução.

Vincular entradas em nós de orientação

Com as entradas de vinculação, você pode reutilizar as respostas que o cliente forneceu para fornecer valores de entrada para as entradas de orientação. Você pode vincular a entrada da tarefa no nó inicial às entradas de orientação para passar as informações sobre o registro no qual o agente está trabalhando.

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de orientação



Por exemplo, você pode conectar a entrada da tarefa do nó inicial à orientação a seguir. A entrada da tarefa contém uma referência do registro no qual o agente está trabalhando em um espaço. Você precisa de um número de caso, que é fornecido pela entrada da tarefa, para reatribuir o caso a outra pessoa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos especiais para vincular entradas

Na maioria dos casos, você só pode vincular entradas a entradas do mesmo tipo de outros nós anteriores. Por exemplo, você pode vincular um tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres a outro tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres.

A aplicação Decisões guiadas Experience oferece suporte aos seguintes casos especiais.

Casos compatíveis com as decisões guiadas

Tipo de entrada	Descrição
Tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres	Aceita qualquer tipo de campo a ser vinculado. Por exemplo, a cadeia de caracteres aceita número inteiro, decimal, opção e outros. Cadeia de caracteres é um campo de texto que aceita qualquer caractere.
Tipo de campo de entrada de referência	Aceita somente o tipo de campo de referência. É possível vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas.
Tipo de campo de entrada de opção	Aceita o tipo de opção e o tipo de cadeia de caracteres porque uma opção em uma lista de seleção é uma cadeia de caracteres.
Tipos de campo de entrada Data e Data/Hora	Aceita os seguintes tipos: • glide_date_time • glide_date • data • data/hora • due_date • calendário

Nota:
A aplicação Experience Decisões guiadas não é compatível com campos do tipo glide_var para mapear para qualquer entrada.

Caminhos da árvore de decisão

Um caminho é criado e associado a um nó e representa o possível resultado desse nó.

Ao criar um caminho, você fornece um nome, uma prioridade e as condições do caminho.

Campo	Descrição
Nome do caminho	O nome do caminho aparece na árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prioridade do caminho	A prioridade determina qual caminho e suas condições são verificados primeiro quando há vários caminhos. Um nó pode ter mais de um caminho, mas somente um caminho de um nó pode ser executado de cada vez. Por exemplo, um caminho com prioridade 100 tem um valor de prioridade mais baixo do que um caminho com prioridade 200, portanto, somente o caminho com prioridade 100 é executado.
Condições do caminho	As condições do caminho representam as possíveis respostas ou resultados de um nó. Você cria condições de caminho usando um construtor de condição, que tem acesso às entradas do nó primário direto. Ele usa essas entradas para criar condições de caminho informativas que representam possíveis respostas ou resultados para o nó. As condições do caminho devem ser atendidas para ir para o nó de destino do caminho.

- Criador de fluxogramas de decisão: Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão
- IU principal: Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Exemplo de configuração de uma árvore de decisão

Este exemplo demonstra uma configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para ajudá-lo a começar com Decisões guiadas. Depois de configurar a árvore de decisão, você pode incorporá-la em um playbook ou usá-la como uma recomendação em Recommended Actions.

Para obter mais informações sobre árvores de decisão, consulte Árvores de decisão no Guided Decision e Configuração de orientações e árvores de decisão.

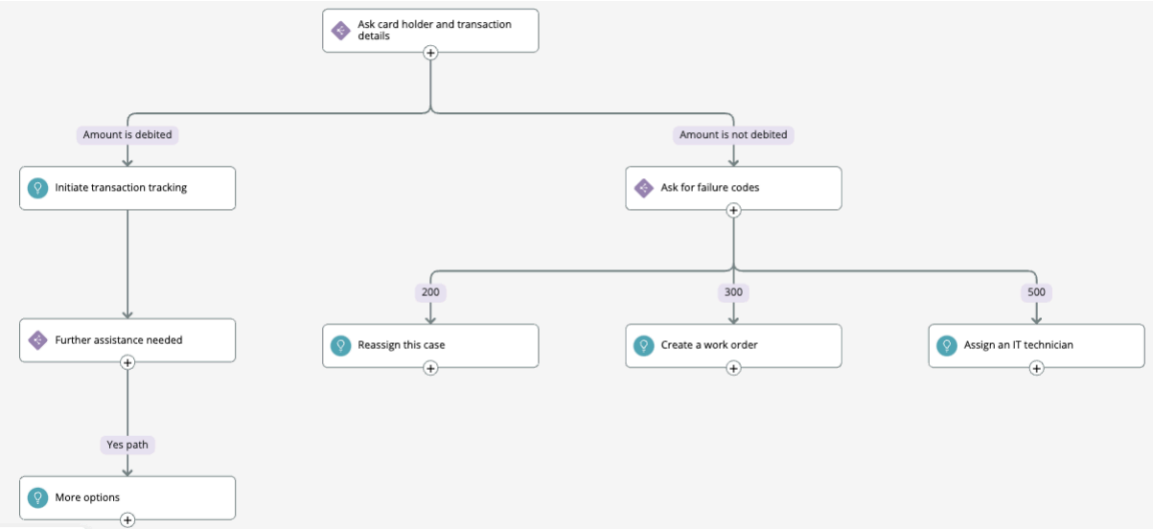
Solução de problemas de uma transação de cartão de crédito com falha

Paulo, que tem uma conta no banco EstelarVest, está tentando comprar um relógio inteligente usando o cartão de crédito. Mas a transação falhou no momento do pagamento. O Paulo criou um caso no portal do banco dostelarVest buscando assistência. Agentes do banco EstelarVest trabalham nos casos criados pelos clientes para resolver seus problemas.

Neste cenário, o agente atribuído ao caso de Paulo usa uma árvore de decisão para solucionar problemas da transação de cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, do cartão de crédito e da transação. Se o dinheiro foi debitado, o acompanhamento da transação será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha que determina qual orientação será fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: reatribuir o caso, criar um pedido de trabalho ou atribuir o caso a um técnico de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criando a árvore de decisão para solucionar problemas da transação com falha

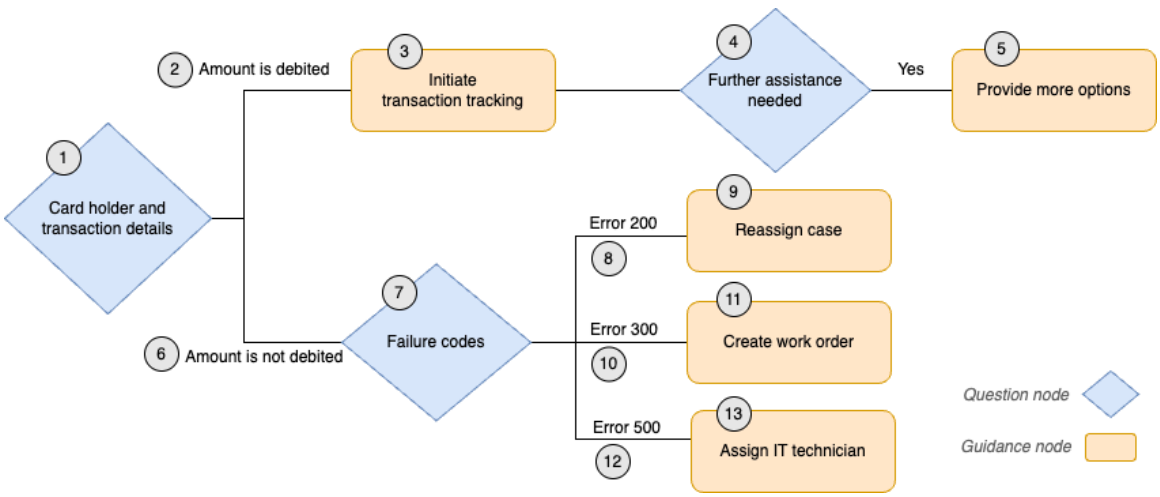
Saiba como os analistas de processo ou os proprietários de negócios criam uma árvore de decisão e configuram vários nós da árvore de decisão nas próximas páginas.

Preparação para criar uma árvore de decisão

Antes de configurar uma árvore de decisão, os analistas de processo são recomendados para documentar o fluxo da árvore de decisão usando um fluxograma, incluindo perguntas, respostas, caminhos associados e orientações.

Anitta, que é analista de processo no banco EstelarVest, deseja criar uma árvore de decisão que permita aos agentes solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

Anitta primeiro cria um fluxograma para documentar o fluxo de uma árvore de decisão para determinar as perguntas, respostas e possíveis orientações a serem configuradas.



Fluxograma para árvore de decisão

Não.	Elemento	Nome	Descrição
1	Nó inicial	Titular do cartão e detalhes da transação	Nó inicial que coleta detalhes do cliente, do cartão de crédito e da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxograma para árvore de decisão

Não.	Elemento	Nome	Descrição
2	Caminho	O valor foi debitado	Caminho com condição: o valor é debitado.
3	Nó de orientação	Iniciar acompanhamento de transações	Orientação para iniciar o acompanhamento de transações quando o valor for debitado.
4	Nó de pergunta	Assistência adicional necessária	Pergunte se o cliente precisa de mais assistência.
5	Nó de orientação	Fornecer mais opções	Orientação para fornecer mais opções, como falar com um agente ou solicitar um novo cartão.
6	Caminho	O valor não foi debitado	Caminho com condição: o valor não foi debitado.
7	Nó de pergunta	Códigos de falha	Coletar códigos de falha de transação quando o valor não for debitado.
8	Caminho	Erro 200	O código de erro recebido é 200.
9	Nó de orientação	Reatribuir caso	Orientação para reatribuir o caso a outra pessoa.
10	Caminho	Erro 300	O código de erro recebido é 300.
11	Nó de orientação	Criar ordem de serviço	Orientação para criar uma ordem de serviço para expedição de um novo cartão de crédito.
12	Caminho	Erro 500	O código de erro recebido é 500.
13	Nó de orientação	Atribuir técnico de TI	Orientação para atribuir um técnico de TI para resolver o problema.

Criar uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação com falha

Ajude a Ana a criar uma árvore de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha. Após esta etapa, a árvore de decisão pode ser configurada em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

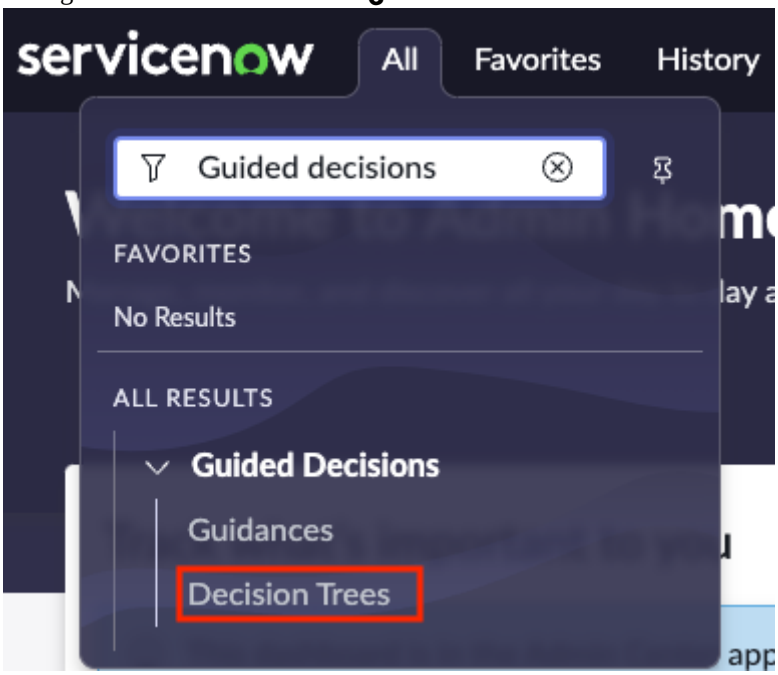
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.



2. Selecione **Novo** na lista Árvores de decisão.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. No campo **Nome**, digite Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito.
   b. No campo **Rótulo da ação**, digite Soluçãode problemas.
   c. No campo **Descrição**, insira a Árvore de decisão para ajudar os agentes a solucionar problemas de uma falha de transação de cartão de crédito.
   d. No campo **Título**, digite Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito.

4. Selecione **Enviar**.
   O botão **Abrir no Builder** é mostrado.

O que Fazer Depois

Configure o nó inicial para solicitar os detalhes do usuário, do cartão e da transação e determinar se algum valor foi debitado.

Criar a orientação Iniciar acompanhamento de transações

Crie a orientação Iniciar acompanhamento de transações configurando entradas, saídas, experiência de visualização e experiência de detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** na lista Orientações.
   b. No campo **Nome**, insira Iniciar acompanhamento de transações.
   c. No campo **Descrição**, insira Orientação para rastrear a transação de cartão de crédito com falha.
3. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** para cada entrada.
   b. Crie as seguintes entradas e selecione **Enviar**.

Entradas de orientação

Rótulo	Tipo	Referência	Ordem	É campo de formulário
Nome do titular do cartão	Cadeia de caracteres	-	100	verdadeiro
Tarefa	Referência	Caso	200	falso
Número do cartão de crédito	Inteiro	-	300	verdadeiro
ID de Transação	Inteiro	-	400	verdadeiro
Data e hora da transação	Date/hora	-	500	verdadeiro

4. **Opcional:** Crie uma saída para a orientação.
   As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.
   a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira o Número do caso para acompanhamento de transações.
   c. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   d. No campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   e. Selecione **Enviar**.
5. Configure as experiências de visualização e detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Configurar experiência de detalhe de orientação.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure uma ação de orientação que um agente pode realizar ao iniciar o acompanhamento de transações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma ação de orientação para a orientação Iniciar acompanhamento de transações

Configure as ações que os agentes podem realizar para iniciar um acompanhamento de transações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione a orientação Iniciar acompanhamento de transações na lista Orientações.
3. Na seção de formulário Ações de orientação, selecione **Novo**.
4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição	valor
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.	Iniciar acompanhamento de transações
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.	Iniciar
Rótulo de Chamada para Ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.	Iniciar
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como a revisão do conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização de todos os tipos de comportamento de ação e configurar a exibição de detalhes das ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Configurar experiência de detalhe de orientação.	Clique único

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

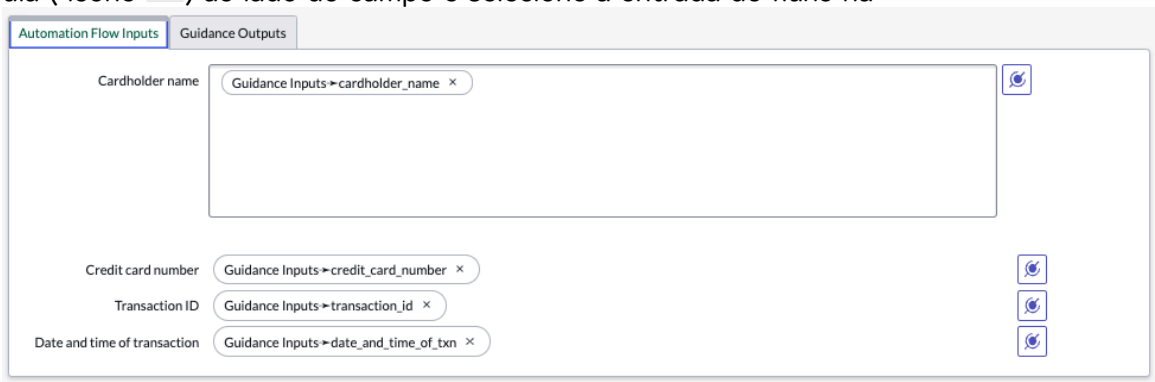
Campo	Descrição	valor
	Nota: As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.	
Primário	Indica a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.	Selecione o campo
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.	Global
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.	Iniciar subfluxo de acompanhamento de transações
Ordem	A ordem da ação.	100
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída.	O acompanhamento de transações é iniciado.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, as entradas e saídas do fluxo são mostradas.
6. Configure as entradas de fluxo e as saídas de orientação.

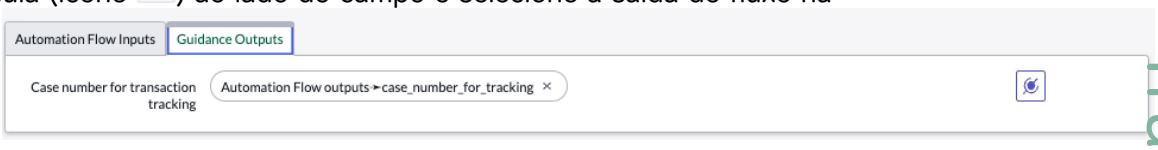
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na guia **Entradas de fluxo de automação**, selecione o ícone do seletor de cápsula (ícone) ao lado do campo e selecione a entrada de fluxo na lista.



- Na guia **Saídas de orientação**, selecione o ícone do seletor de cápsula (ícone) ao lado do campo e selecione a saída de fluxo na lista.



7. Selecione **Enviar**.

Configure o nó inicial para solicitar detalhes da transação e do titular do cartão

Adicione perguntas para solicitar detalhes do titular do cartão de crédito e detalhes da transação e configure os tipos de resposta em um nó inicial em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

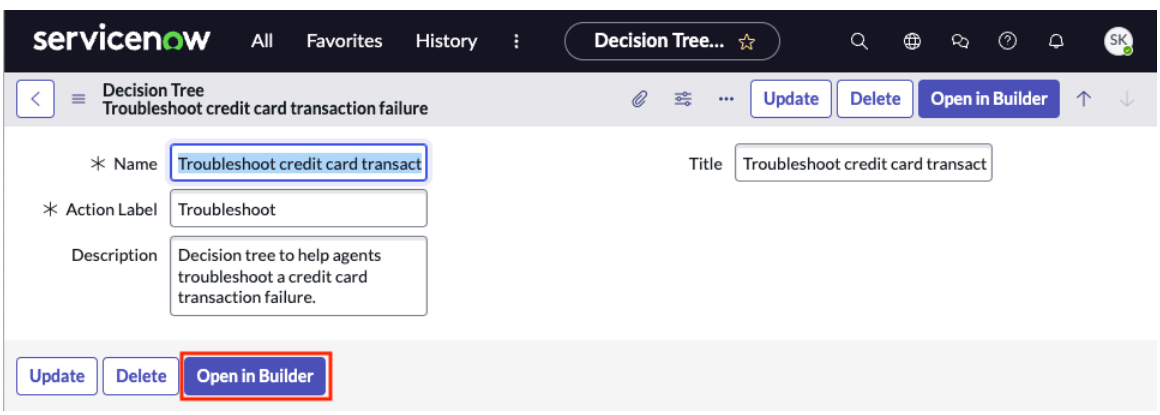
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No nó de pergunta, você pode adicionar as perguntas que deseja fazer aos clientes ou os detalhes que deseja coletar. Por exemplo, você pode solicitar o tipo de cartão de crédito ou se algum valor será debitado. Com base nas respostas fornecidas, o caminho para uma próxima pergunta ou nó de orientação é usado.

Procedimento

1. Selecione **Abrir no Builder**.

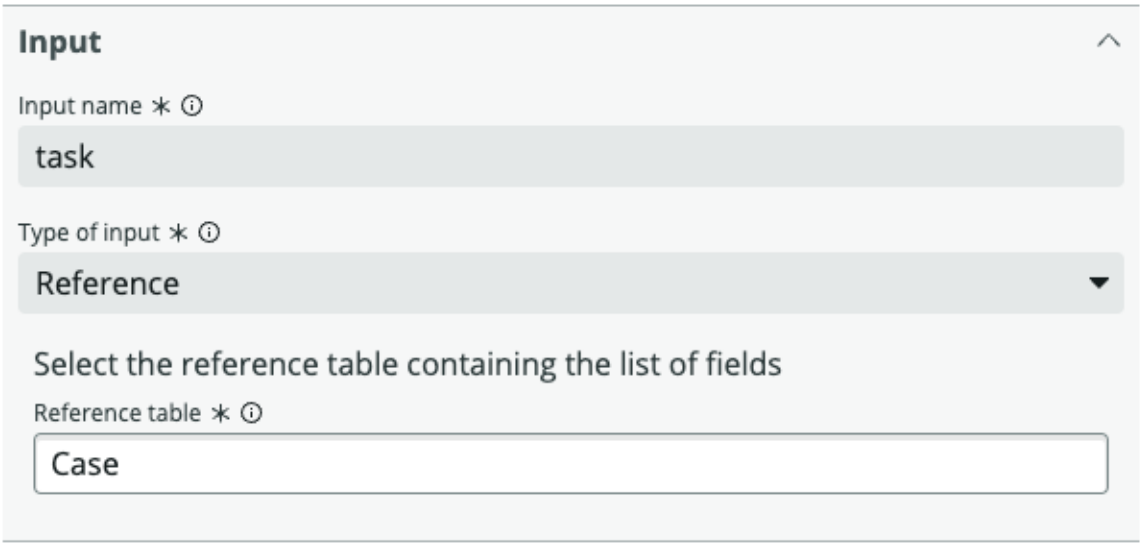
A nova árvore de decisão é aberta em Criador de fluxogramas de decisão em uma nova guia.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Novo nó**, que é um nó inicial da sua árvore de decisão.
3. No campo **Nome do nó**, insira Solicitar detalhes da transação e do titular do cartão.
4. Na seção Entrada, no campo **Tabela de referência**, selecione a tabela Caso.



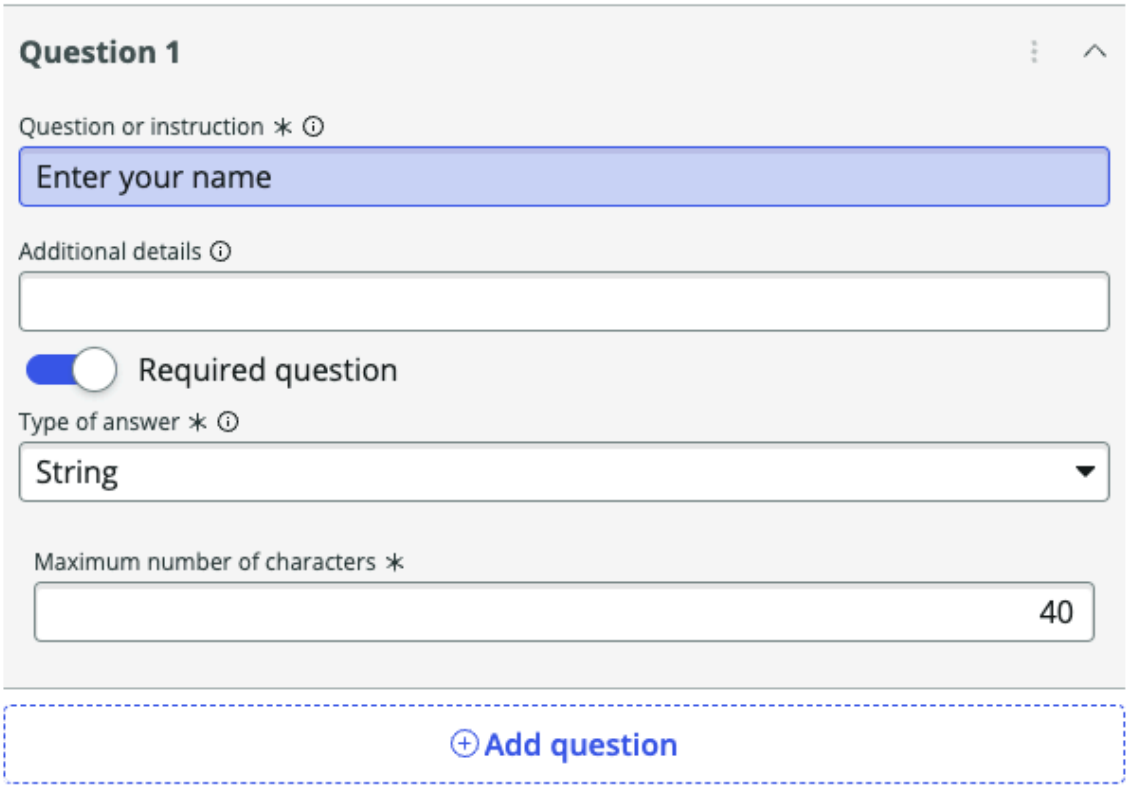
A tabela de referência não precisa ser necessariamente uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar um caso, incidente ou tabela de interação para o contexto de registro para recomendar esta árvore de decisão em um espaço.

Nota:
Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Recommended Actions.

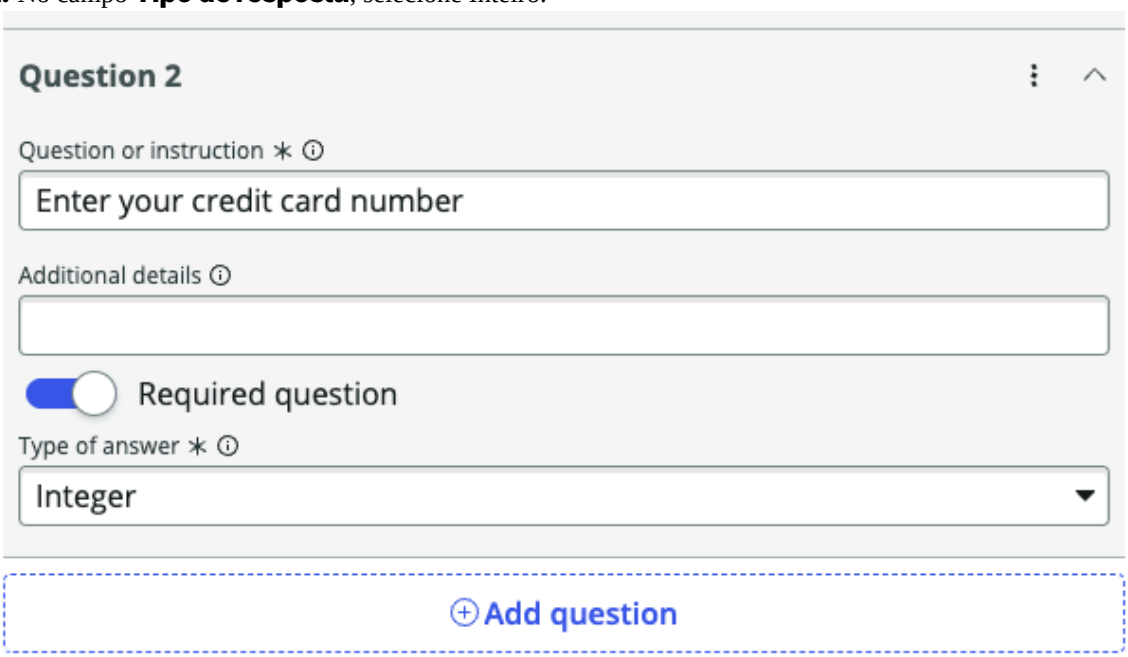
5. Configurar pergunta 1.
   a. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Insira seu nome.
   b. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
   c. No campo **Tipo de resposta**, selecione Cadeia de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Configure a pergunta 2.
   a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.
   b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Insira o número do seu cartão de crédito.
   c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
   d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Inteiro.



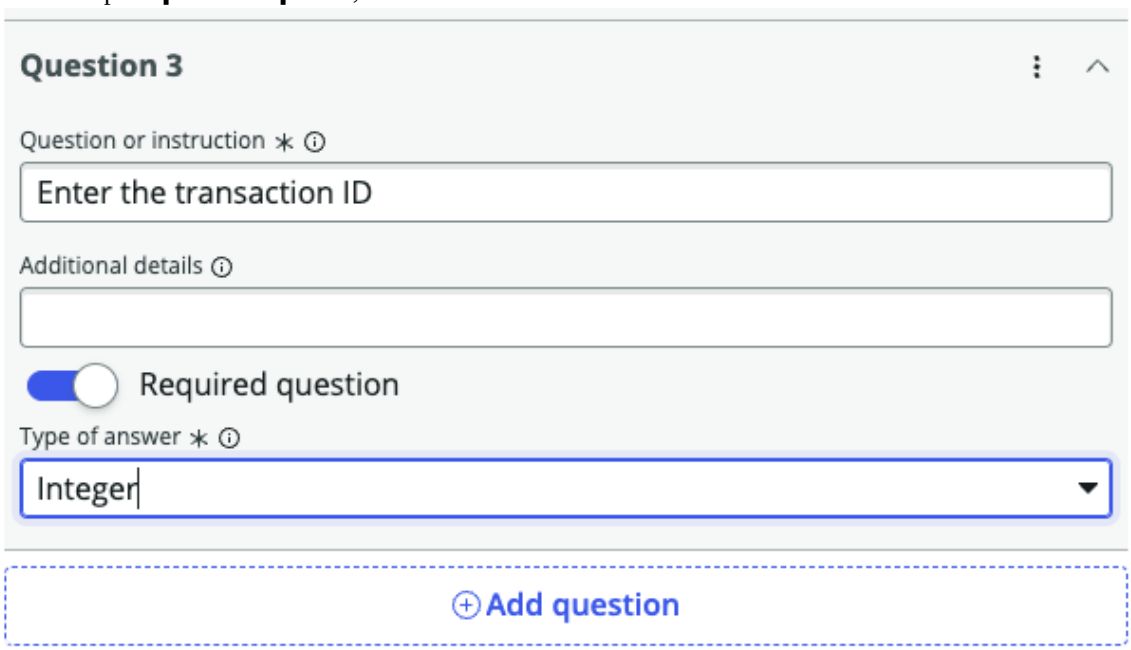
7. Configure a pergunta 3.
   a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.
   b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Inserir o ID da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Inteiro.



8. Configure a pergunta 4.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Selecione o tipo de cartão.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.

e. No campo **Rótulo**, insira Visa como a primeira opção da lista.

f. Selecione **Adicionar opção**.

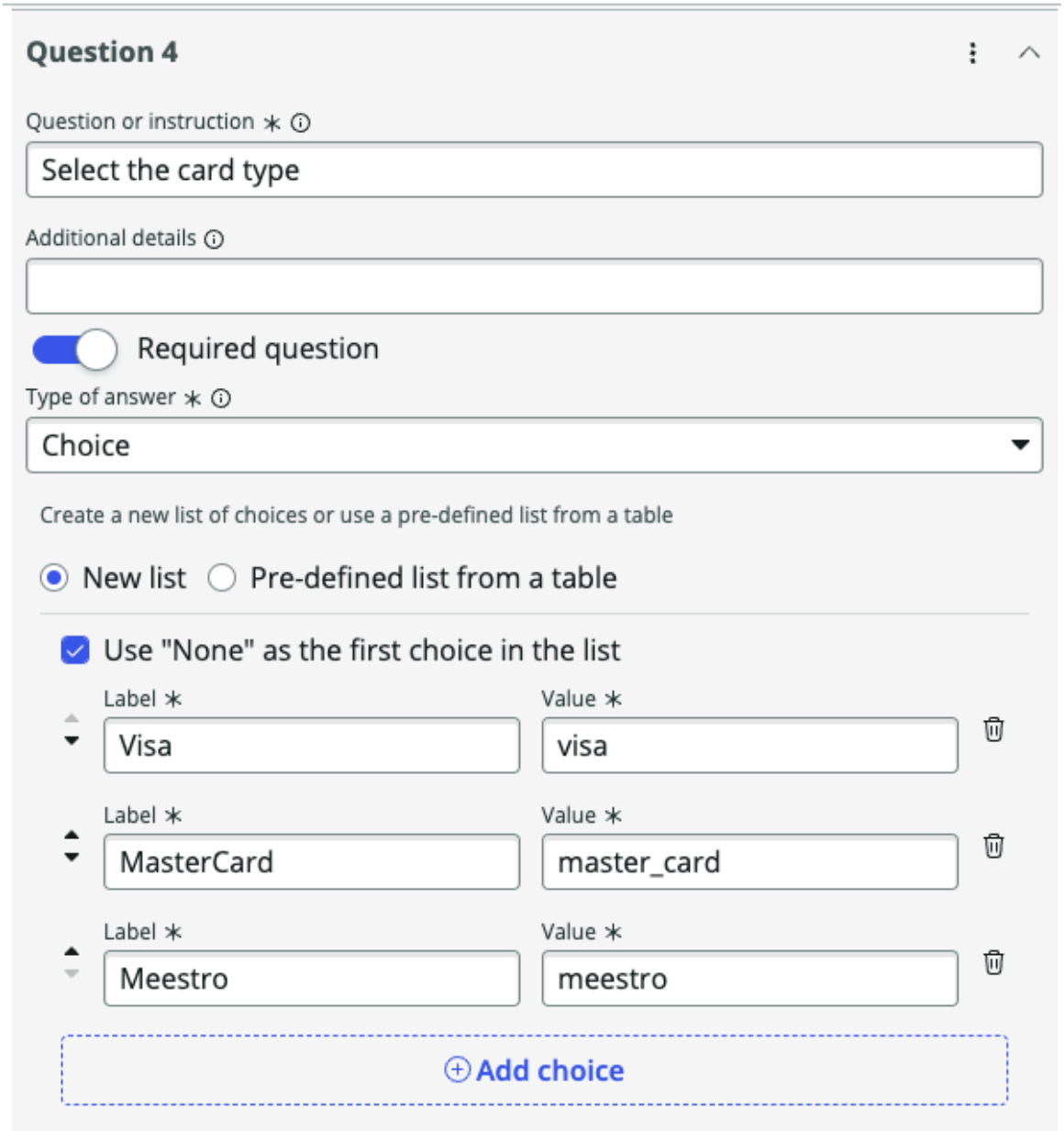
g. No campo **Rótulo**, insira MasterCard para a segunda opção da lista.

h. Selecione **Adicionar opção**.

i. No campo **Rótulo**, insira Meestro para a terceira opção na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Configure a pergunta 5.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

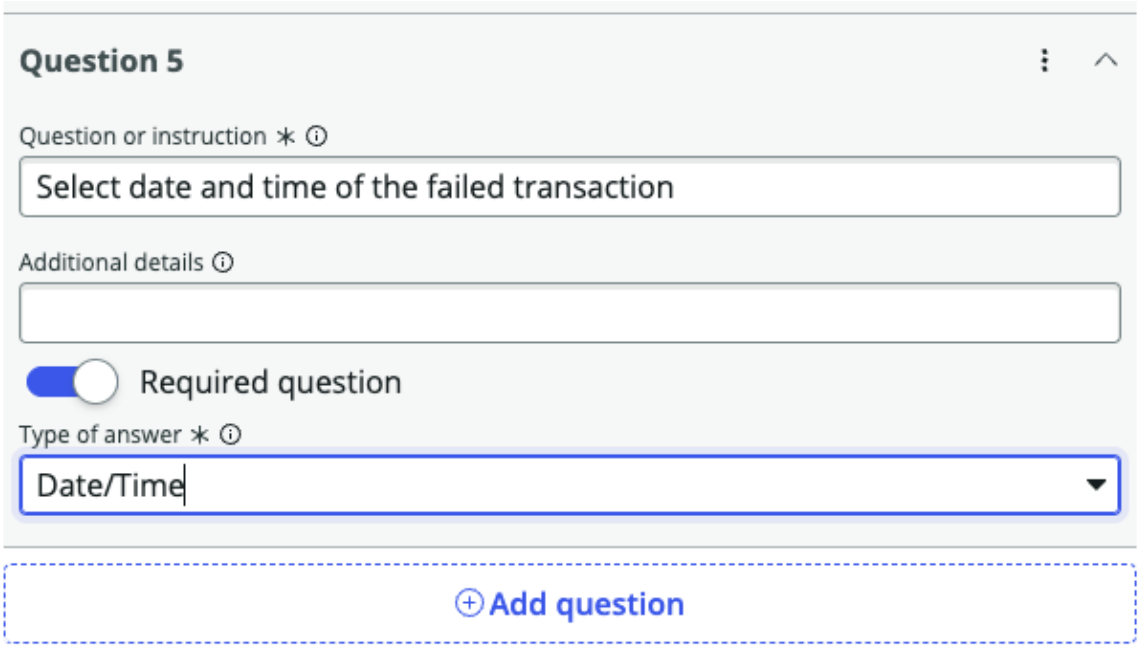
b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Selecionar data e hora da transação com falha.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Data/hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



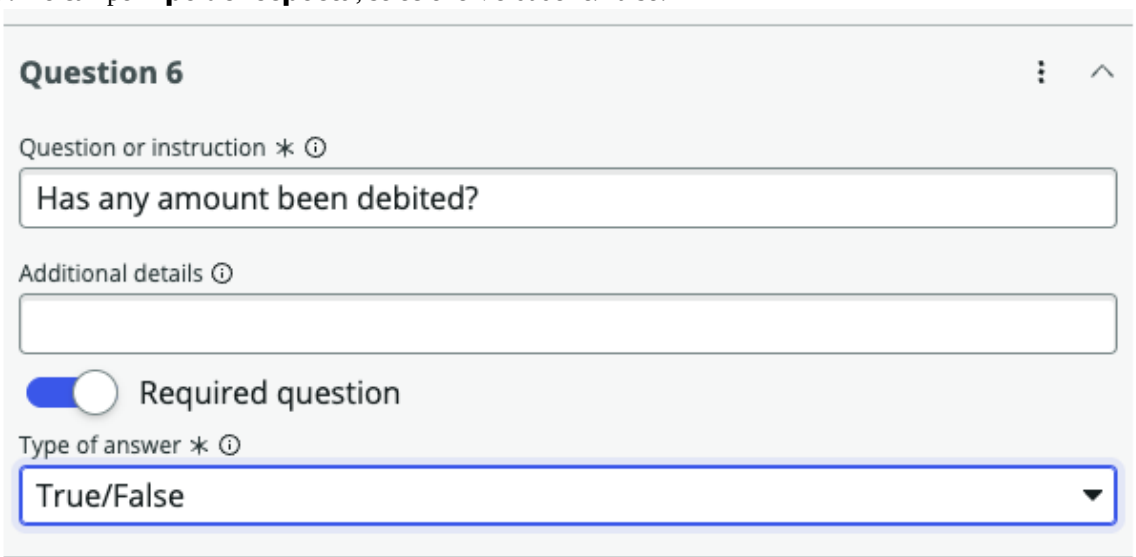
10. Configure a pergunta 6.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Algum valor foi debitado?.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Verdadeiro/Falso.



11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione caminhos e configure condições para transações quando a próxima pergunta ou nó de orientação for exibido em uma árvore de decisão.

Configuração de caminhos com condições se o valor for debitado ou não

Configure caminhos com condições para determinar a próxima pergunta ou nó de orientação que será exibido em uma árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

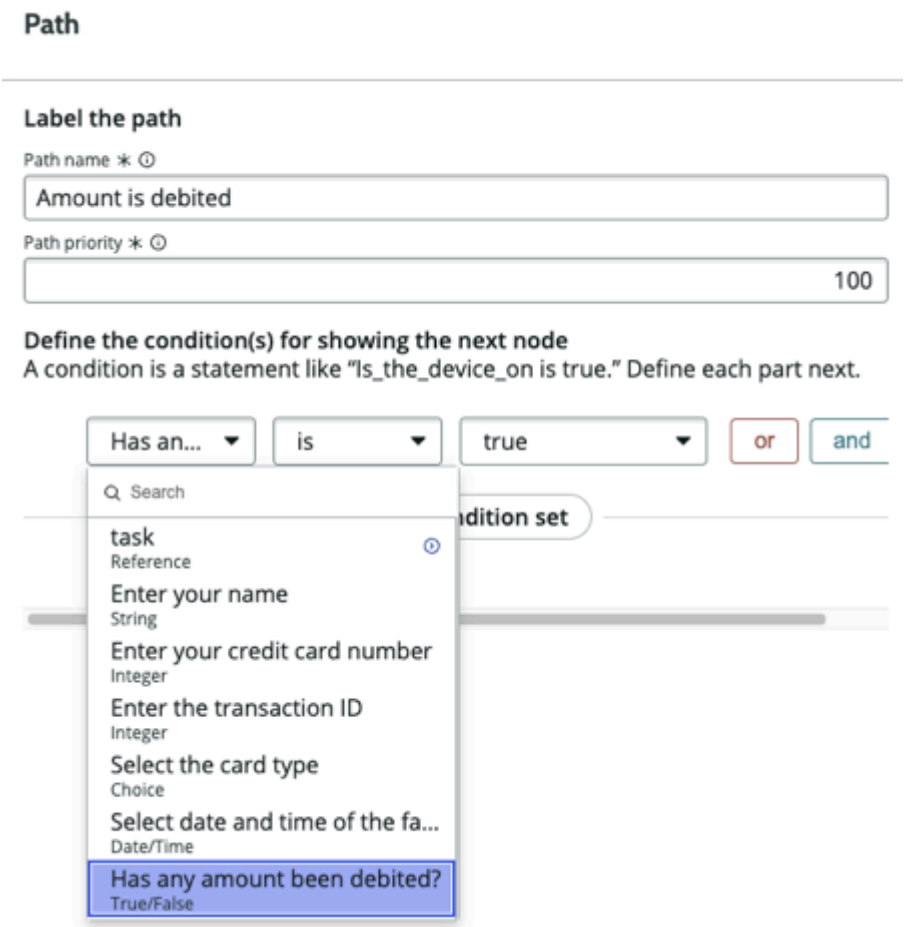
- Se algum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva à orientação Iniciar acompanhamento de transação será usado.
- Se nenhum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta será usado.

Configurar o caminho para a condição de valor debitado

Configure um caminho para a condição de valor debitado para o próximo nó de orientação.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um cliente responde que o valor foi debitado do cartão de crédito, o caminho que leva à orientação Iniciar acompanhamento de transações é usado.



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone ⊕) no nó inicial.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira O valor é debitado.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira 100.
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação que permita aos agentes iniciar o acompanhamento de transações para uma transação com falha.

Configurar o caminho para a condição de valor não debitado

Configure um caminho para a condição de valor não debitado para o próximo nó de pergunta.

Antes de Iniciar

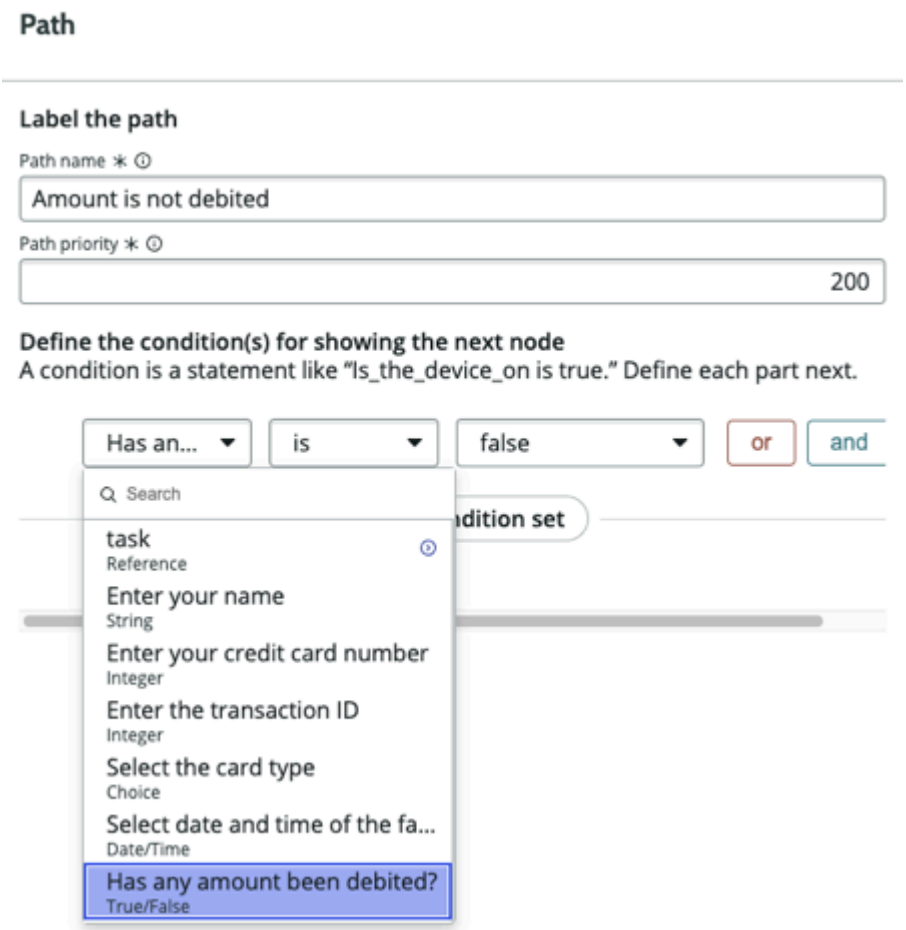
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente responde que o valor não foi debitado do cartão de crédito, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta é usado. O nó de pergunta solicita os códigos de falha que o usuário recebeu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone ⊕) no nó inicial.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.

2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira O valor não é debitado.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira 200.
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | falso".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Configure um nó de pergunta para solicitar os códigos de falha que o cliente recebeu após a transação com falha.

Configurar um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam iniciar o acompanhamento de transações.

Antes de Iniciar

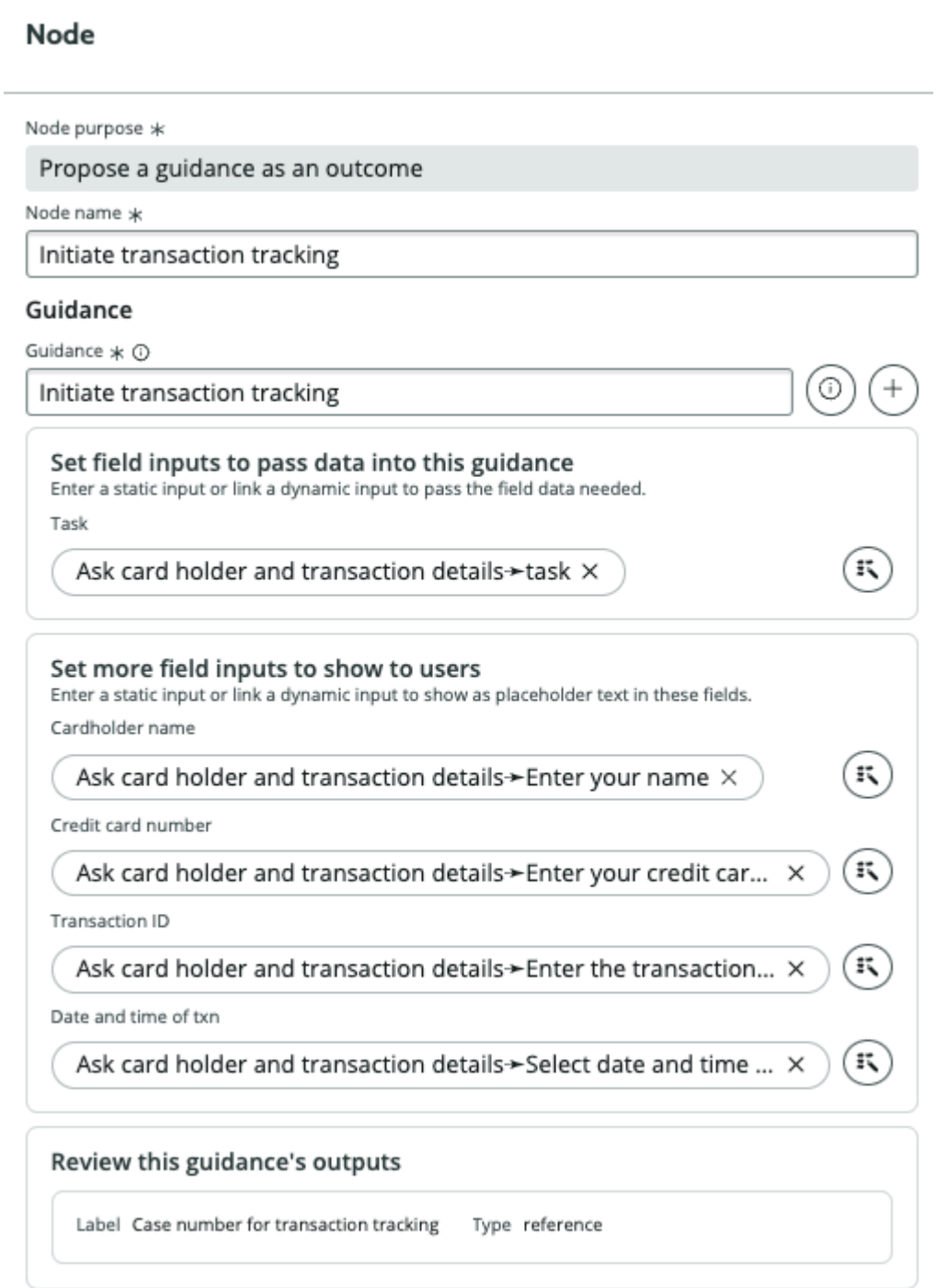
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o cliente responde que o dinheiro foi debitado após uma transação com falha, os agentes podem criar um caso para iniciar o acompanhamento da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

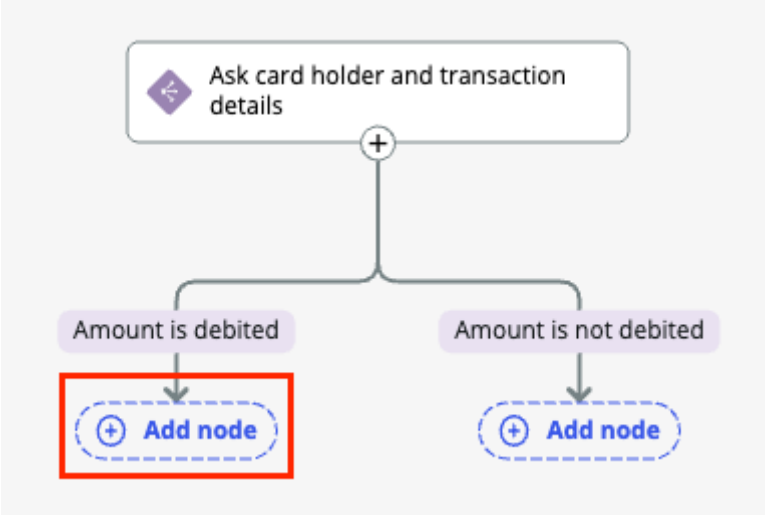


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

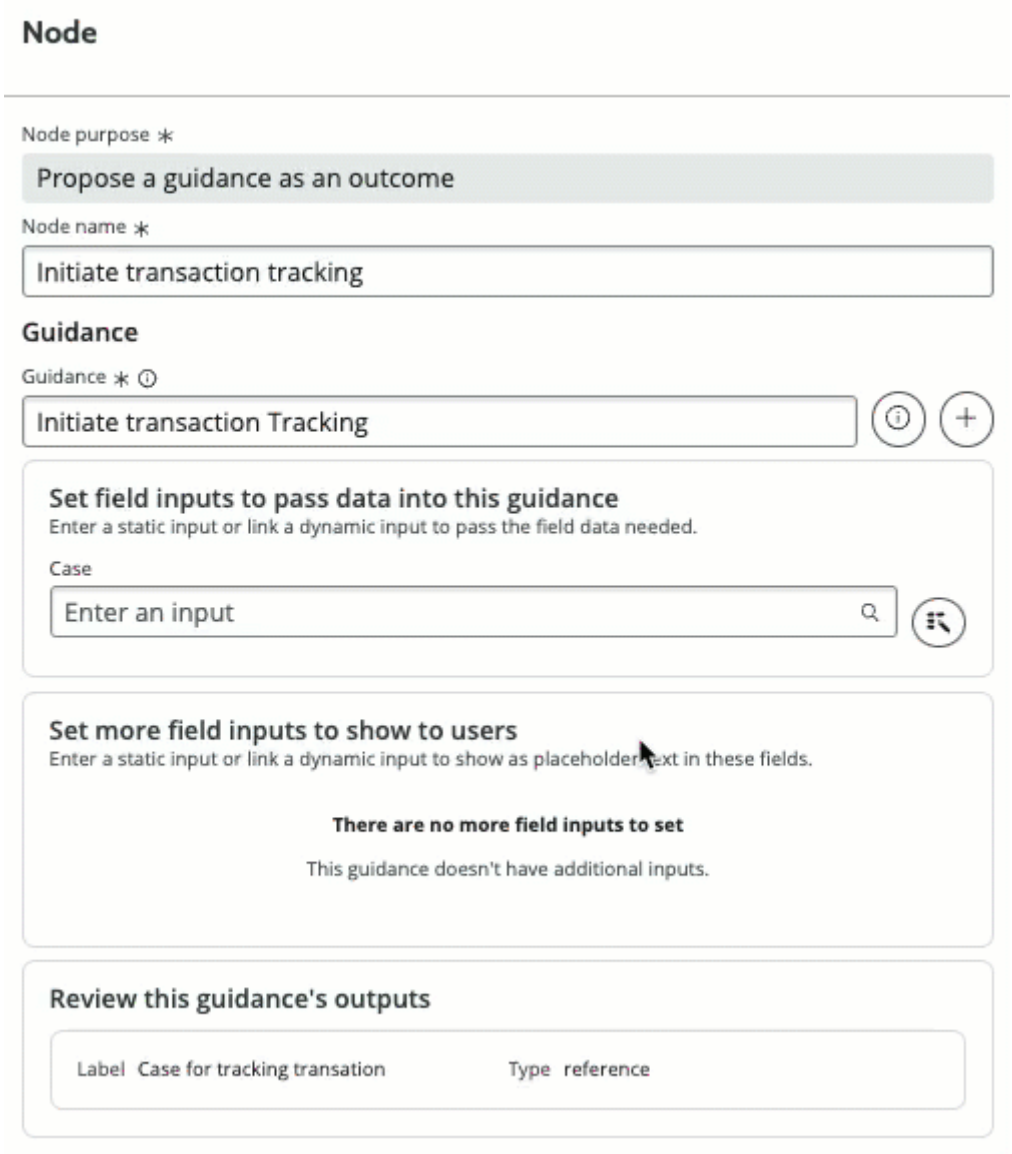
1. Selecione **Adicionar nó** no caminho Valor debitado.



2. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
3. No campo **Nome do nó**, insira `Iniciar acompanhamento de transação`.
4. No campo **Orientação**, selecione Iniciar orientação de acompanhamento de transações.
5. Na seção **Definir entradas de campo para passar dados para esta orientação**, vincule a entrada da tarefa do nó da pergunta anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na seção **Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, vincule as entradas de orientação às entradas do nó da pergunta anterior.

   a. Selecione o ícone de entrada) ao lado do campo.

   b. Selecione o nó da pergunta anterior e a pergunta na lista.
   A resposta fornecida para a pergunta é mapeada para a entrada de orientação durante o tempo de execução.

7. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas abaixo para adicionar o próximo nó de pergunta:

1. Adicione um novo caminho selecionando o ícone ⊕) no nó de orientação Iniciar acompanhamento de transações.

   Você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação. A execução da árvore de decisão continua depois que a orientação é realizada. A configuração do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

caminho não é necessária porque só pode haver um nó de pergunta após um nó de orientação.

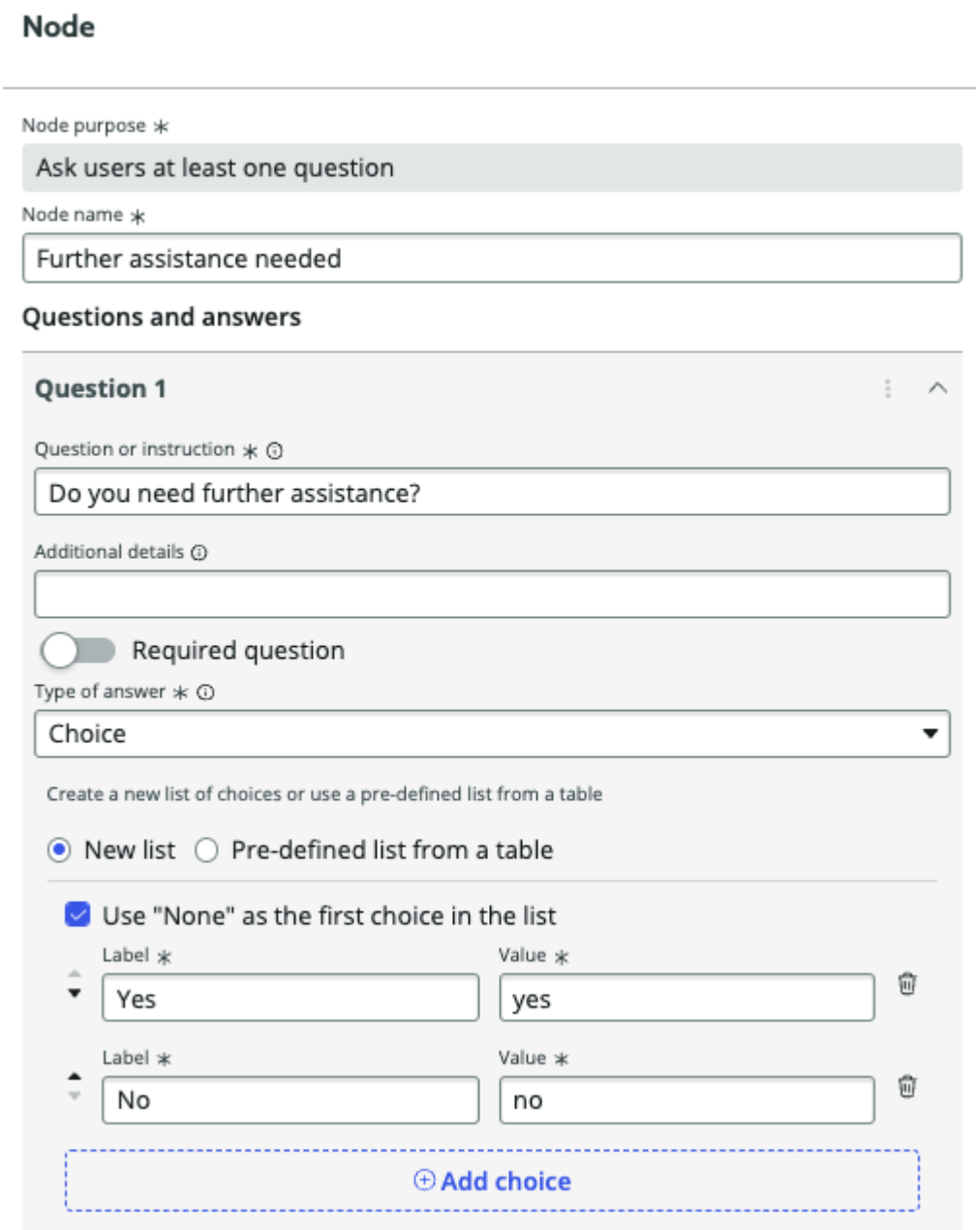
2. Configure um nó de pergunta para obter assistência adicional.

Configure um nó de pergunta para obter assistência adicional

Adicione um nó de pergunta para perguntar aos usuários se eles precisam de mais assistência.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Selecione **Novo nó** no caminho que vem da orientação Iniciar acompanhamento de transações.
2. No campo **Nome do nó**, insira Assistência adicional necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Precisa de mais assistência?.
4. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
5. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.
6. No campo **Rótulo**, insira Sim para a primeira opção da lista.
7. Selecione **Adicionar opção**.
8. No campo **Rótulo**, insira Não para a segunda opção na lista.
9. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas abaixo para adicionar o próximo nó de orientação:

1. Configure um caminho com a condição "Precisa de mais assistência? | é | Sim". Para obter mais informações e exemplos, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão e Configuração de caminhos com condições se o valor for debitado ou não.
2. Adicione um nó de orientação e associe a orientação Mais opções ao caminho Sim. Para obter mais informações e exemplos, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão e Configurar um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações.

Configurar um nó de pergunta para solicitar códigos de falha

Adicione uma pergunta para solicitar o código de falha que o cliente recebeu após uma transação de cartão de crédito com falha.

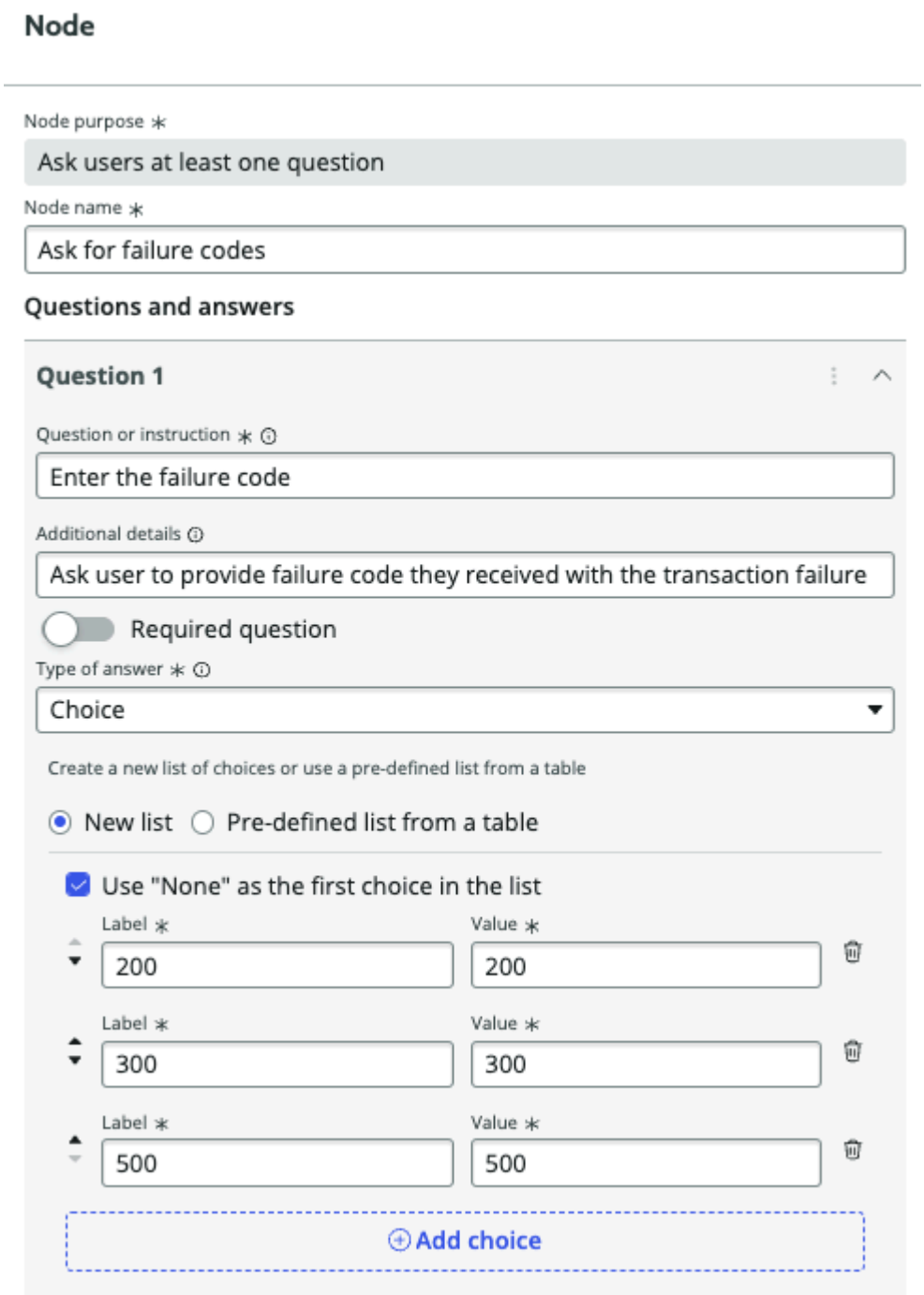
Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

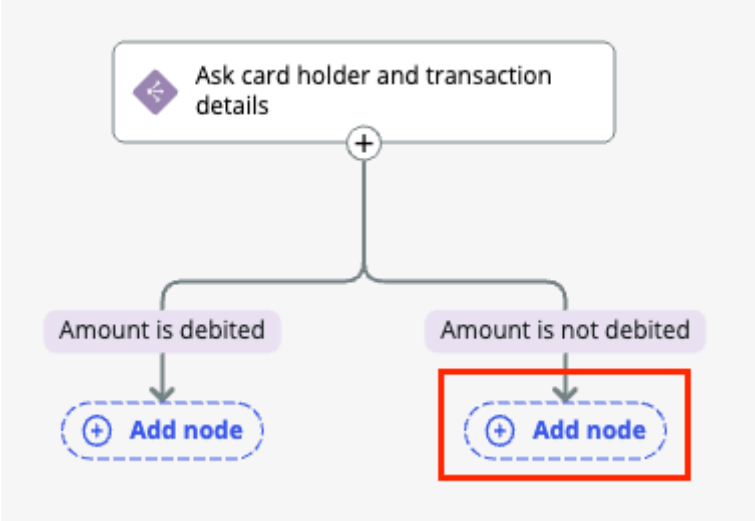


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Adicionar nó** no caminho Valor não debitado.



2. Na janela pop-up, selecione **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários** para configurar um nó de pergunta.
3. No campo **Nome do nó**, insira Solicitar códigos de falha.
4. No campo **Pergunta ou instrução**, digite Inserir o código de falha.
5. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
6. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.
7. No campo **Rótulo**, insira o código de falha 200 para a primeira opção da lista.
8. Selecione **Adicionar opção**.
9. No campo **Rótulo**, insira o código de falha 300 para a segunda opção na lista.
10. Selecione **Adicionar opção**.
11. No campo **Rótulo**, insira o código de falha 500 para a terceira opção na lista.
12. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um caminho para cada código de falha que o cliente pode receber após uma transação de cartão de crédito com falha.

Configurar caminhos para diferentes condições de código de falha

Configure um caminho para cada condição de código de falha para fornecer orientação apropriada aos agentes.

Antes de Iniciar

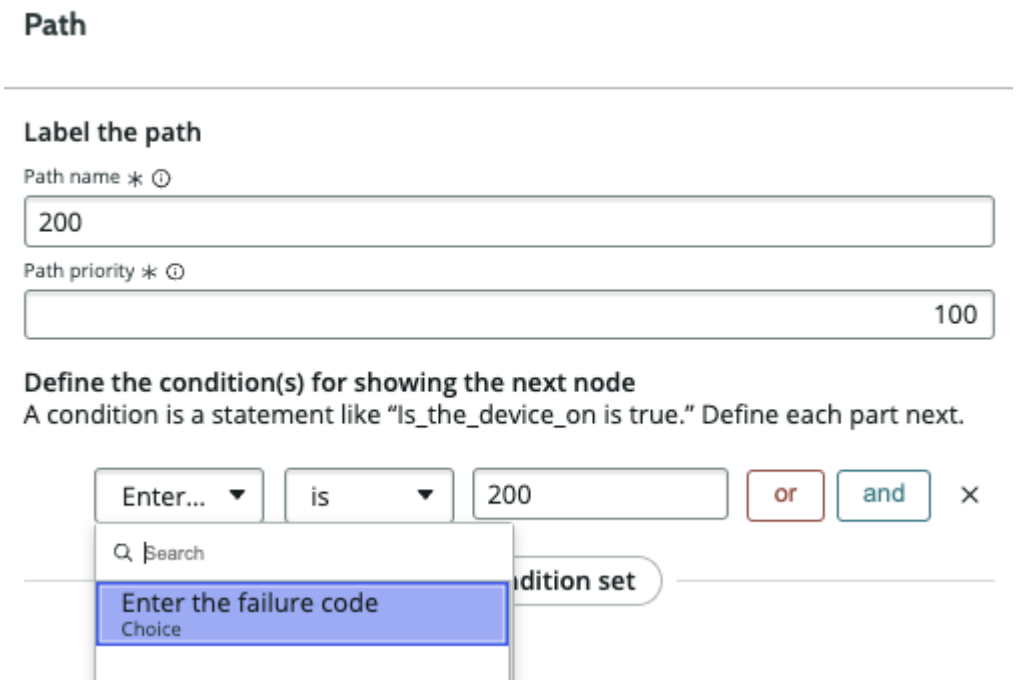
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o código de falha recebido pelo cliente é 200, o caminho que leva à orientação de caso Reatribuir é usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre como configurar um caminho, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone ⊕) no nó Perguntar códigos de falha.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira 200.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira 100.
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Insira o código de falha | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure caminhos para outros códigos de falha:

- Código de falha 300: este caminho leva à orientação de Criar ordem de serviço.
- Código de falha 500: este caminho leva à orientação Atribuir técnico de TI.

Associar orientações para diferentes códigos de falha

Associe orientações a caminhos com diferentes condições de código de falha.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Associe uma orientação ao caminho 200.

a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 200.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

c. No campo **Nome do nó**, insira Reatribuir este caso.

d. No campo **Orientação**, selecione a orientação Reatribuir caso.

e. Na seção **Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

2. Associe uma orientação ao caminho 300.

a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 300.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

c. No campo **Nome do nó**, insira Criar uma ordem de serviço.

d. No campo **Orientação**, selecione a orientação Criar ordem de serviço.

e. Na seção **Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Associe uma orientação ao caminho 500.

   a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 500.

   b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

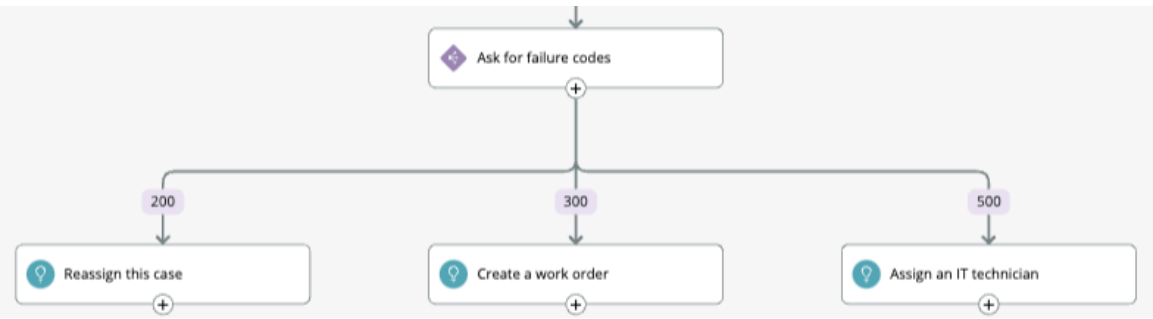
   c. No campo **Nome do nó**, insira Atribuir um técnico de TI.

   d. No campo **Orientação**, selecione Atribuir orientação de técnico de TI.

   e. Na seção **Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

   f. Selecione **Salvar e fechar**.

Resultado



Ativar a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito

Valide e ative a árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks em registros de caso ou como recomendações em Recommended Actions.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você ativa a árvore de decisão concluída, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá validar e ativar a árvore de decisão.

Se você fizer mudanças em uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar**.
   - Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão.
   - Se não houver erros, uma caixa de diálogo de confirmação será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora**.
   Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser tomada é exibida.

Resultado

- O status da árvore de decisão é alterado de **Não Ativo** para **Ativo**.
- O botão **Ativar** está desabilitado.

O que Fazer Depois

- Configure ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions.
- Configure Playbooks para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas aos playbooks.

Instalar a aplicação Experience Decisões guiadas

Você pode instalar a aplicação Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Guided Decisions Experience no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Experiência Decisões guiadas :

- Plug-ins
- Tabelas
- Funções
- Orientações

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a experiência Decisões guiadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com a experiência Decisões guiadas

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Experience Decisões guiadas, incluindo tabelas, funções e orientações.

Tabelas

As tabelas a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação da experiência Decisões guiadas.

Tabelas adicionadas com a ativação do Guided Decisions Experience

Tabela	Descrição
Árvore de Decisão [ga_decision_tree]	Armazena detalhes de todas as árvores de decisão.
Nó de Árvore de Decisão [ga_decision_tree_node]	Armazena detalhes de todos os nós da árvore de decisão em cada árvore de decisão.
Mapeamento de entrada de decisão [ga_decision_input_mapping]	Armazena detalhes do mapeamento de entrada, como nó de origem, entrada de origem, nó de destino e entrada de destino.
Versão da árvore de decisão [ga_decision_tree_version]	Armazena versões de árvore de decisão com estados.

Funções

As funções a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação dos plug-ins Decisões guiadas, Decisões guiadas Experience e Recommended Actions.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionadas com Decisões guiadas e Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Autor da árvore de decisão [decision_tree_author]	Cria, exibe, atualiza e exclui árvores de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	• decisão_tabela_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decisão_árvore_usuário **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas.
Usuário da árvore de decisão [decision_tree_user]	Exibe árvores de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	• leitor_de_tabela_decisão • sn_gd_guidance.guidance_user **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas.
Gerente de orientação [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Cria, exibe, atualiza e exclui orientações, que são o resultado de uma árvore de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	sn_gd_guidance.guidance_user **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas - Guidance.
Usuário de orientação [sn_gd_guidance.guidance_use	Exibe orientações. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	uxframework_user **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas - Guidance.
Autor do Playbook [pd_content_author]	Adiciona árvores de decisão e orientações a um playbook novo ou existente para que os agentes de serviço acessem em seu espaço.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.usuário • pd_trigger_author
Autor do gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Configura geradores de recursos.	• flow_operator • leitor_de_tabela_decisão • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionadas com Decisões guiadas e Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
		Nota: Incluído com o plug-in Recommended Actions.
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Configura definições de tendência.	**Nota:** Incluído com o plug-in Recommended Actions.

Orientações

A aplicação Experience Decisões guiadas inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientação envolvida em Decisões guiadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de um caso resolvido recomendado clicando no botão **Resolver caso** em um cartão, que copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para resolvido.
Como comunicar soluções alternativas	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa de um registro de problema recomendado, clicando no botão **Comunicar solução alternativa** em um cartão, que abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando no botão **Criar** em um cartão, que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientação envolvida em Decisões guiadas

Orientação	Descrição
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando no botão **Criar** em um cartão. Cria uma tarefa de ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Link para o defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando no botão **Vincular ao defeito** em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.
Link para caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando no botão **Vincular a este caso** em um cartão, o que define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando no botão **Propor solução** em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para um cliente durante uma chamada, clicando no botão **Marcar como lida** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando em um botão **Reatribuir** em um cartão, que abre a orientação em um painel lateral onde o agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual, clicando no botão **Revisar e anexar artigo** em um cartão, que abre o artigo no painel lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientação envolvida em Decisões guiadas

Orientação	Descrição
	No painel lateral, os agentes podem fazer o seguinte: • Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

Configuração de orientações e árvores de decisão

Configure orientações e árvores de decisão para resolver problemas do cliente mais rapidamente e fornecer uma resolução padronizada.

Uma árvore de decisão é um processo de solução de problemas estruturado para os agentes de serviço trabalharem. Para obter mais informações, consulte Configuração de decisões guiadas.

O processo de configuração consiste nas tarefas listadas na tabela a seguir.

Tarefas de orientação e configuração da árvore de decisão

Etapa	Descrição
Criar uma orientação no IU principal	Configure orientações para fornecer ações aos seus agentes.
Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão	Configure árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente. Você pode criar árvores de decisão somente em Criador de fluxogramas de decisão.
Como editar árvores de decisão no IU principal	Edite as árvores de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender o processo de solução de problemas. Somente a edição de árvores de decisão existentes é compatível em IU principal. Você pode criar árvores de decisão somente em Criador de fluxogramas de decisão.
Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam realizar ações relevantes em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro.
Adicionar Decisões guiadas aos playbooks	Adicione árvores de decisão aos playbooks para que os agentes possam fornecer resolução em um processo de solução de problemas para seus casos.
Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços	Adicione árvores de decisão a Portal de serviçospara que os usuários internos possam aproveitar o autoatendimento ou solucionar problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma orientação no IU principal

Crie uma orientação no IU principal para que você possa vincular a orientação ao nó de orientação de uma árvore de decisão. Por exemplo, seu agente pode anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de visualização aparecem no cartão Recommended Actions no painel lateral contextual. A experiência de visualização é aplicável somente para Recommended Actions, em que os agentes podem ver visualizações de recomendações antes de iniciá-las.

Os playbooks não têm uma experiência de visualização porque as árvores de decisão são integradas e consideradas já iniciadas nos playbooks.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** na lista Orientações.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para a orientação.
   c. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição da orientação.
   d. **Opcional:** Disponibilize a orientação para vários agentes que trabalham no caso, marcando a caixa de seleção **Ação disponível para vários usuários**.
      Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação. Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é Em andamento, Concluído ou Erro, os outros agentes não podem ver essa orientação.
   e. **Opcional:** Permita que os agentes voltem para o nó anterior, editem os nós anteriores ou executem novamente a orientação na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão selecionando **Permitir que os usuários executem novamente a orientação**.
3. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a entrada.
   c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da entrada.
      Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, será necessário selecionar uma tabela de referência.
   d. Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, marque a caixa de seleção **É campo de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. **Opcional:** Insira um **Valor padrão**.

f. Selecione **Enviar**.

4. **Opcional:** Crie uma ou mais saídas para a orientação.
As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.

b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a saída.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da saída.
Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, será necessário selecionar uma tabela de referência.

d. **Opcional:** Insira um **Valor padrão**.

e. Selecione **Enviar**.

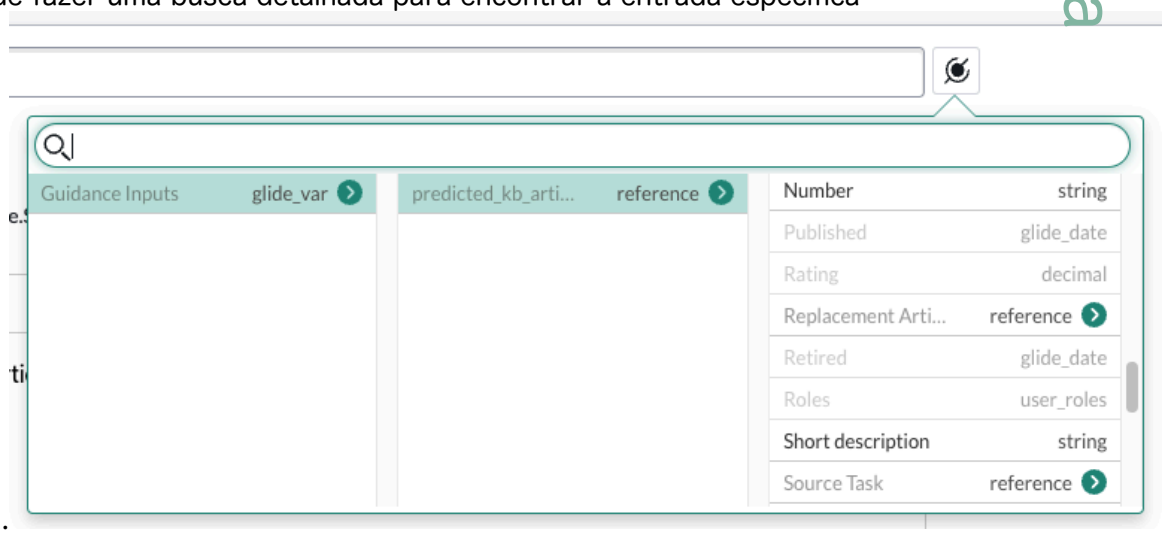
5. Configure a experiência de visualização.

a. Selecione a guia **Experiência de visualização**.

b. No campo **Título de visualização**, adicione um título para a visualização de orientação como texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

- Para inserir texto estático, digite o texto no campo.
- Para inserir conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula (ícone) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.

  Você pode fazer uma busca detalhada para encontrar a entrada específica desejada.



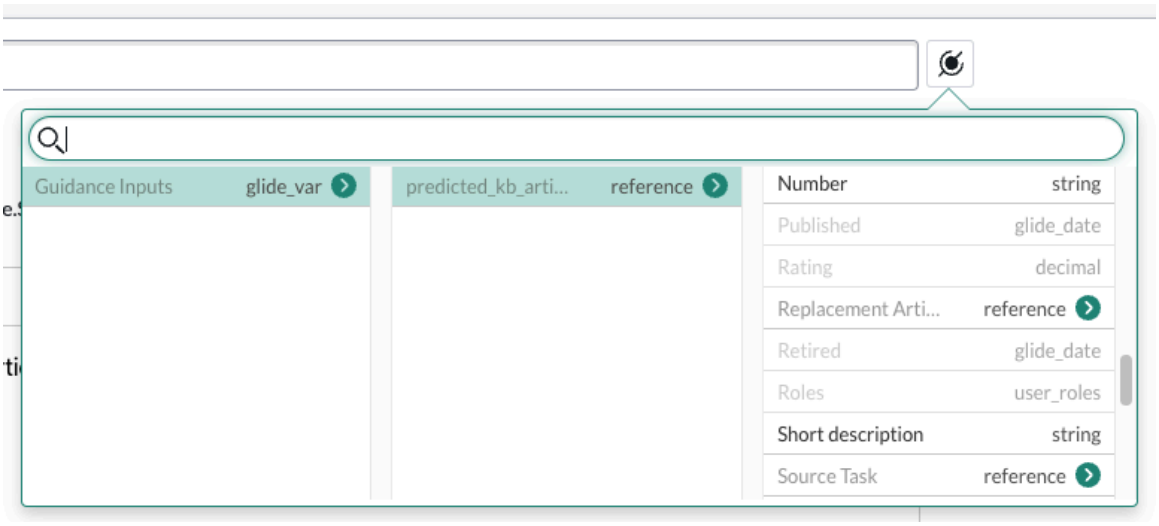
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

i. Selecione o ícone do seletor de cápsula (ícone) ao lado do campo **Visualizar título**.

ii. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode fazer uma busca detalhada em outro nível para encontrar a entrada desejada.



c. No campo **Campos** a serem exibidos, selecione os campos a serem exibidos na visualização de orientação.

d. No campo **Mensagem**, crie uma mensagem para a visualização de orientação.
Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configurar experiência de detalhe de orientação para Recommended Actions cartões.

Configurar experiência de detalhe de orientação

Configure o título e a descrição da orientação que são exibidos para os usuários em ações recomendadas ou playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações detalhadas aparecem em playbooks, em um painel lateral contextual ou em uma subguia para Ações recomendadas para Customer Service.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Configure a experiência de detalhe para a orientação na guia Experiência de detalhe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A experiência de detalhe é uma mensagem exibida para orientações que é aberta no painel lateral contextual ou em uma subguia.

a. No campo **Título**, adicione um título para a orientação na exibição detalhada.

b. No campo **Mensagem de orientação**, forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Personalizar uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU
- Personalizar uma experiência de detalhes de orientação no Construtor de IU

O processo para configurar uma orientação é o mesmo na aplicação Experience Decisões guiadas e na aplicação Ações recomendadas para Customer Service.

Criar uma ação de orientação para uma orientação

Configure as ações que os agentes podem realizar para resolver casos ou problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.

2. Selecione uma orientação na lista Orientações.

3. Na seção de formulário Ações de orientação, clique em **Novo**.

4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.
Rótulo de Chamada para Ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como a revisão do conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização de todos os tipos de comportamento de ação e configurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a exibição de detalhes das ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Configurar experiência de detalhe de orientação. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Indica a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado**.

5. Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure as entradas de fluxo na guia **Entradas de fluxo de automação**.
   - Configure as saídas na guia **Saídas de orientação**.

     Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

     Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula (ícone) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação e vincule a orientação criada a este nó para fornecer ações aos agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar uma árvore de decisão no IU principal

Crie uma árvore de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As árvores de decisão são criadas pela primeira vez em IU principal. Em seguida, use Criador de fluxogramas de decisão para configurar o nó inicial e adicionar nós e caminhos para criar uma árvore de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Na página Árvores de decisão, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão.
Rótulo de Ação	O rótulo do botão de call-to-action no cartão Recommended Actions.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser mostrada no cartão Recommended Actions.
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes veem em um espaço. Se o campo **Título** estiver vazio, o nome interno será mostrado como o nome externo no cartão Recommended Actions.
Mostrar um botão Descartar	Mostra ou oculta o botão **Descartar** que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um registro de árvore de decisão e um nó inicial são criados.

O que Fazer Depois

Configure um nó inicial para adicionar um conjunto inicial de perguntas ou instruções a uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão

Configure a *árvore de decisão* usando o visual sem código Criador de fluxogramas de decisão, que fornece uma tela para uma representação esquemática de nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas.

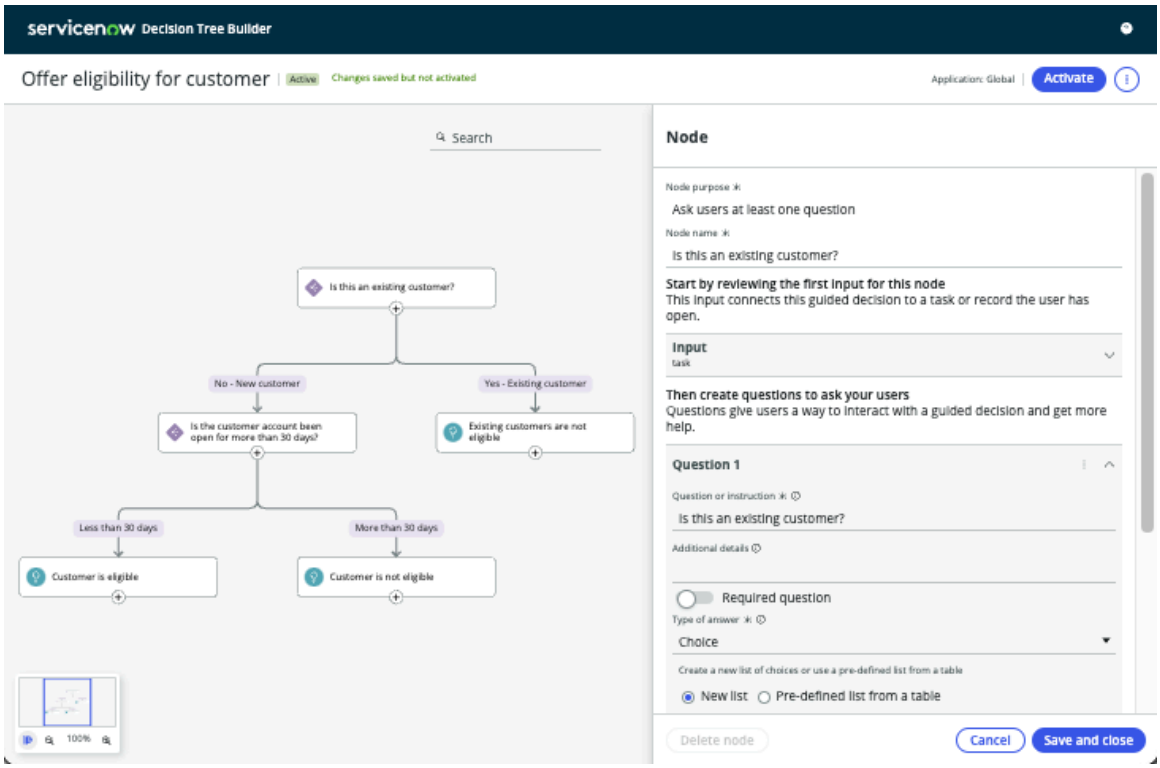
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como proprietário de processo ou analista de negócios, você pode configurar árvores de decisão adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações por meio de Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Nós da árvore de decisão.

Você pode validar e ativar uma árvore de decisão com uma única ação. Para obter mais informações, consulte Ativar uma árvore de decisão.

Criador de fluxogramas de decisão tela



Como acessar o Criador de fluxogramas de decisão

Você pode acessar o Criador de fluxogramas de decisão selecionando o botão **Abrir no Builder** no registro da árvore de decisão.

Configuração de nós de pergunta e orientação

Você pode configurar um novo nó como um nó de pergunta ou um nó de orientação. Quando há várias perguntas em um nó inicial ou em um nó de pergunta, você pode excluir uma pergunta ou mudar a ordem das perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Os nós de orientação fornecem ações aos agentes para resolver ou escalar um problema do cliente. Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis ou criar uma orientação em IU principal. Você pode configurar entradas de orientação inserindo valores estáticos ou reutilizando entradas de nós anteriores. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Nó de vinculação

Você pode configurar um novo nó como um nó de vinculação para vincular uma árvore de decisão secundária à árvore de decisão atual. Esta vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atendida. Para obter mais informações, consulte Vincule uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.

Criando caminhos para os próximos nós

Um caminho em uma árvore de decisão conecta um nó a outro. Você pode configurar uma condição para definir quando o caminho deve ser usado. Selecionar determinadas respostas pode ser uma condição para o caminho. A ordem de prioridade de um caminho define a precedência de um caminho sobre outro.

Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Editar um nó ou caminho

Ao editar as entradas de nós e seus caminhos, certifique-se de atualizar os nós a seguir, pois eles podem estar reutilizando dados dessas entradas.

Excluindo um nó ou caminho

Observe as seguintes informações sobre como excluir um nó ou caminho:

- Você pode excluir um nó folha se ele não estiver conectado a nenhum caminho ou nó.
- A exclusão de um nó folha remove o nó da árvore de decisão, mas a configuração do caminho antes do nó excluído permanece intacta.
- Você não pode excluir um nó ou caminho intermediário.
- Quando você exclui o nó de pergunta após um nó de orientação, o nó de pergunta e o caminho são excluídos.

Vinculando entradas

Você pode vincular entradas de um nó a outro para reutilizar valores de entrada de nós anteriores. Você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho. Para obter mais informações sobre o mapeamento de entrada no nó de pergunta ou no nó de orientação, consulte Vincular entradas em nós de árvore de decisão.

Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.

Tópicos relacionados

Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão

Ativar uma árvore de decisão

Reverter para a versão anterior da árvore de decisão ativada

Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão

Adicione as perguntas que você deseja fazer aos clientes ou as instruções que deseja fornecer a eles e configure os tipos de resposta em um nó inicial em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ele contém uma entrada de tarefa e pelo menos uma pergunta ou instrução. Você pode configurar uma ou mais perguntas para fazer aos clientes ou instruções para fornecer a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Novo nó**.
5. No campo **Nome do nó**, insira um nome para o nó inicial.
6. **Opcional:** No campo **Tabela de referência**, selecione uma tabela para o tipo de registro.

   (Optional) A tabela selecionada para a entrada da tarefa não precisa necessariamente ser uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar um caso, incidente ou tabela de interação para o contexto de registro para recomendar esta árvore de decisão em um espaço.

   Nota:
   Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Recommended Actions.

7. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
8. **Opcional:** Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
9. **Opcional:** Insira mais detalhes relacionados à sua pergunta ou instrução no campo **Detalhes adicionais**.
10. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.

    Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

    A resposta que o cliente fornece a uma pergunta pode ser passada para outros nós e caminhos por meio de mapeamento de entrada.

11. **Opcional:** Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
12. **Opcional:** Adicione mais perguntas ou instruções.
13. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Tipos de resposta para perguntas

Vários tipos de resposta estão disponíveis para os agentes fornecerem respostas às perguntas em uma árvore de decisão.

Tipo de resposta

Opção	Descrição
Opção	Uma lista de opções. Os tipos de lista são: • **Nova lista**: nova lista de seleção • **Lista predefinida de uma tabela**: lista de seleção existente de uma tabela selecionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de resposta

Opção	Descrição
	Usar "Nenhum" como a primeira opção na lista: opção para adicionar **Nenhum** como o valor padrão na lista.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Date/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número que inclui pontos decimais.
Inteiro	Um número que não inclui casas decimais.
Referência	Referência a um campo de outra tabela. Quando este tipo de resposta é selecionado, os seguintes campos são exibidos: • Tabela de**referência**: tabela para selecionar um campo. • **Aplicar um filtro**: condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto. Quando este tipo de resposta é selecionado, o seguinte campo é exibido: **Número máximo de caracteres**: limite de comprimento da cadeia de caracteres de texto.
Verdadeiro/ Falso	Caixa de seleção que permite ao usuário indicar se a condição é verdadeira ou falsa. Se selecionado, ele retornará um valor verdadeiro.

Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Configure um caminho em Criador de fluxogramas de decisão para definir as condições para quando a próxima pergunta ou uma orientação for exibida em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar dois ou mais caminhos a partir de qualquer nó de pergunta.

Como você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação, a configuração do caminho não é necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone ⊕) em um nó.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
5. Selecione o novo caminho.
6. Insira um nome para o caminho.
7. No campo **Prioridade de caminho**, insira uma ordem de prioridade para este caminho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.

8. Configure uma ou mais condições selecionando uma pergunta do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
   Por exemplo, se o tipo de resposta for um número inteiro, você poderá definir uma condição que, quando um valor fornecido por um cliente for maior do que o valor especificado na condição, este caminho deve ser usado.

   Você pode acessar as entradas do nó primário direto somente ao configurar uma condição para o caminho.

9. **Opcional:** Se houver várias perguntas em um nó de pergunta, selecione **Novo conjunto de condições** para definir uma condição complexa para uma combinação de respostas.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão.
- Ofereça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão

Configure um nó de pergunta em Criador de fluxogramas de decisão para adicionar perguntas ou instruções de acompanhamento. A resposta a essas perguntas leva a uma orientação ou a um conjunto adicional de perguntas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone ⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, selecione **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários** para configurar um nó de pergunta.
7. Insira um nome para o nó.
8. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
9. **Opcional:** Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória, habilitando o campo **Pergunta obrigatória**.
10. **Opcional:** Insira mais detalhes relacionados à sua pergunta ou instrução no campo **Detalhes adicionais**.
11. Selecione o tipo de resposta.

    Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

    A resposta que o cliente fornece é passada para outros nós e caminhos por meio de mapeamento de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. **Opcional:** Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
13. **Opcional:** Adicione mais perguntas ou instruções.
14. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão
- Ofereça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam exibir uma recomendação sobre o que fazer em seguida.

Antes de Iniciar

Verifique se as orientações que você deseja usar existem ou crie-as. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se o campo **Permitir que os usuários executem novamente a orientação** for selecionado ao criar uma orientação, os usuários poderão executar novamente a orientação ou voltar e modificar as respostas nos nós de pergunta anteriores na experiência de tempo de execução.

Você pode vincular entradas e saídas de orientação ao próximo nó de pergunta.

Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis para vinculá-la ao seu nó de orientação ou criar uma nova em IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone ⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, configure um nó de orientação selecionando **Propor uma orientação como resultado**.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
7. Insira um nome para o nó.
8. No campo **Orientação**, selecione a orientação começando a digitar o nome da orientação e selecionando-a na lista.
9. Insira valores específicos para entradas de orientação na seção **Definir entradas de campo para passar dados para esta orientação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campos de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada de) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.

10. **Opcional:** Insira valores de espaço reservado para entradas de orientação na seção **Definir mais entradas de campo para mostrar aos usuários**.
    Os agentes podem substituir suas próprias informações para os valores de espaço reservado. Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campos de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada de) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione um próximo nó que seja um nó de pergunta após um nó de orientação.

Vincule uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque uma árvore de decisão de um nó de vinculação quando condições específicas forem atendidas em Criador de fluxogramas de decisão. Use árvores aninhadas para executar a solução de problemas complexos e reutilizar as árvores de decisão existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, selecione **Vincular árvore de decisão** para configurar um nó de vinculação.
7. Insira um nome para o nó.
8. No campo **Árvore de decisão secundária**, selecione uma árvore de decisão ativada.
9. Insira valores ou vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
   Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

Reutilizar respostas em pontos de decisão

Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores em Criador de fluxogramas de decisão. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com uma aplicação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a elegibilidade do empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas vinculadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre mapeamento de entrada e exceções relacionadas ao mapeamento de entrada, consulte Vincular entradas em nós de árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o nó para o qual você deseja mapear entradas.

Diferentes nós e ações

Tipo de nó	Ação
Nó de pergunta	**a.** Insira uma pergunta e selecione o tipo de resposta. **b.** Selecione **Vincular entradas para reutilizar dados anteriores**. **c.** Use o ícone de entrada) para selecionar um nó anterior e uma entrada que você deseja reutilizar nesta pergunta. **Nota:** A pergunta com uma resposta reutilizada é respondida automaticamente durante o tempo de execução.
Nó de orientação	**a.** Selecione uma orientação na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada) para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar na entrada de orientação.
Nó de vinculação	**a.** Selecione uma árvore secundária na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada) para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar no nó inicial da árvore secundária.

5. Selecione **Salvar e fechar**.

Ativar uma árvore de decisão

Ative uma árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks criados usando Playbooks, em recomendações criadas usando Ações recomendadas para Customer Serviceou em Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa uma árvore de decisão, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá ativar a árvore de decisão.

Se você fizer mudanças em uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão que você deseja ativar.
3. Selecione **Abrir no Builder**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar**.
   - Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão.
   - Se não houver erros, será exibida a caixa de diálogo de confirmação para ativar a árvore de decisão.
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora**.
   Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser tomada é exibida.

Resultado

- O status da árvore de decisão muda de **Não ativo** para **Ativo**.
- O botão **Ativar** está desabilitado.

O que Fazer Depois

- Configure ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions.
- Configure Playbooks para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas aos playbooks.
- Configure uma página Portal de serviços para usar a árvore de decisão ativada para fornecer o processo de solução de problemas para usuários internos. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços.

Reverter para a versão anterior da árvore de decisão ativada

Descarte todas as mudanças em uma árvore de decisão não ativada e reverta a árvore de decisão para a última versão ativada.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

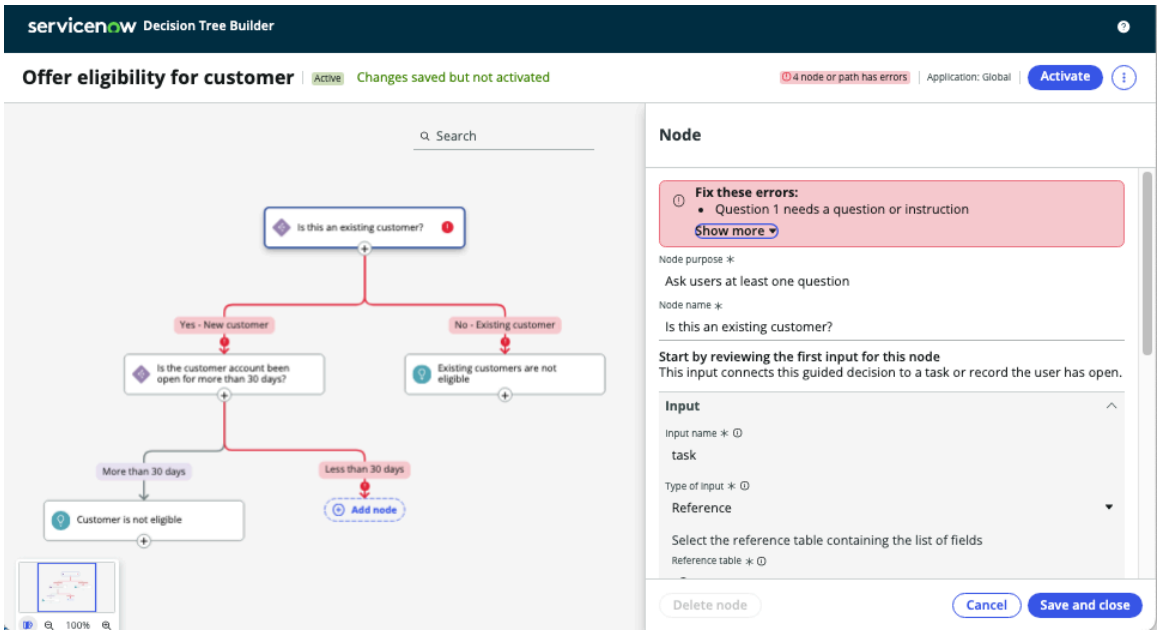
3. Selecione **Abrir no Builder**.

4. Selecione o ícone Mais opções (ícone ⋮) e selecione **Descartar versão mais recente**.

Resultado
A árvore de decisão é revertida para a última versão ativada.

Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão

As notificações de erros que você pode encontrar ao criar e ativar uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão permitem que você se recupere facilmente de erros.



Exibição de erro

Se houver valores ausentes ou configurações incorretas em um nó ou caminho, os erros poderão ser exibidos na validação ao salvar um nó ou caminho ou ativar uma árvore de decisão.

Os erros são indicados das seguintes maneiras:

- Ícones de erro em nós e caminhos que têm erros
- Um rótulo para uma contagem de nós e caminhos que têm erros no canto superior direito
- Uma mensagem de alerta no painel lateral mostrando uma lista de erros no nó ou caminho selecionado

Para obter mais informações sobre os erros em vários nós e caminhos e maneiras de se recuperar dos erros, consulte Erros de validação.

Erros de validação

Vários tipos de erros são exibidos para informações ausentes ou incorretas nos nós e caminhos ao salvar um elemento ou ativar uma árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Erros de nó de pergunta

Resolver erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.
As perguntas neste nó precisam ser exclusivas	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva no campo **Pergunta ou instrução**.
Este nó precisa de uma pergunta para fazer aos usuários	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva no campo **Pergunta ou instrução**.
A entrada de tarefa precisa de uma tabela de referência para passar dados sobre registros	Selecione uma tabela no campo Tabela de **referência** para que a entrada da tarefa passe dados sobre o registro no qual esta árvore de decisão será executada.
A pergunta {number} precisa de uma pergunta ou instrução	Insira uma pergunta ou instrução no campo **Pergunta ou instrução**.
A pergunta {number} precisa de um tipo de resposta	Selecione um tipo de entrada para a resposta esperada no campo **Tipo de resposta**.
A pergunta {number} precisa de opções de resposta	O tipo de resposta Opção requer uma lista de seleção. Insira valores nos campos **Rótulo** e **Valor** para configurar uma lista. Você pode adicionar quantas opções quiser.
A pergunta {number} precisa de um limite de caracteres de cadeia de caracteres de resposta	Insira um limite de caracteres no campo **Número máximo de caracteres**.
O tipo de resposta na pergunta {number} não existe	O tipo de resposta que você inseriu no campo **Tipo de resposta** não é válido. Selecione o tipo de resposta na lista. Para obter mais informações, consulte Tipos de resposta para perguntas.
A pergunta {number} precisa de uma tabela de seleção e campos de seleção para a(s) resposta(s)	A **lista predefinida de uma opção de tabela** para o tipo de resposta de opção requer que você especifique a tabela de opção e o campo de opção para reutilizar as opções. Selecione uma tabela e um campo de lista nos campos **Tabela** de **opção e Campo** de opção, respectivamente.
A tabela de seleção na pergunta {number} não existe	Insira um nome de tabela válido no campo **Tabela** de opções.
A pergunta {number} precisa de uma tabela de referência para a(s) resposta(s)	O tipo de entrada de referência requer que uma tabela de referência seja selecionada. Selecione uma tabela no campo Tabela de **referência** para adicionar um campo de referência, que armazena uma referência a um campo em outra tabela, como um tipo de resposta.
A tabela de referência na pergunta {number} não existe	Insira um nome de tabela válido no campo **Tabela de referência**.
Você precisa adicionar um caminho após este nó	Os nós de pergunta exigem caminhos para adicionar a próxima pergunta ou nós de orientação. Selecione o ícone ⊕ no nó da pergunta na tela para adicionar um novo caminho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
A entrada que você vinculou na Pergunta {number} não é válida devido a tipos de resposta incompatíveis. Você pode desvincular esta entrada, vincular uma nova ou mudar o tipo de resposta desta pergunta.	Depois de alterar o tipo de resposta de uma pergunta em um nó anterior, o mapeamento de entrada da pergunta no nó atual não é mais válido. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Mude o tipo de resposta desta pergunta para corresponder ao tipo de resposta alterado no nó anterior ou adicione uma pergunta que corresponda a ele. **3.** Selecione o ícone de entrada de de link) para vincular as entradas.
A entrada que você vinculou à pergunta {number} não existe mais após as mudanças de nó recentes. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	Desvincule a entrada excluindo o link.
A entrada que você vinculou na Pergunta {number} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou secundário.	É possível vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione a tabela de referência que corresponda ao mesmo nível ou ao nível secundário. **3.** Selecione o ícone de entrada de de link) para vincular as entradas de referência novamente.

Erros de nó de orientação

Resolver erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.
Este nó precisa de orientação	Os nós de orientação devem estar vinculados a uma orientação. Selecione uma orientação existente ou crie uma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
	• Selecione uma orientação disponível na lista do campo **Orientação**. • Crie uma orientação em IU principal selecionando o ícone ⊕ no campo **Orientação**. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.
Você precisa definir entradas para esta orientação	Configure as entradas de orientação para a orientação que você selecionou. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.
A entrada {Guidance input name} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Selecione o ícone ( ) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.
A entrada que você vinculou a {Guidance input name} não existe mais após as mudanças de nó recentes. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	**1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Selecione o ícone de entrada de de link) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.
Você precisa redefinir a(s) entrada(s) desta orientação devido a mudanças nos nós anteriores	**1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione o ícone de entrada) para vincular o novo tipo de resposta do nó anterior ou insira um valor estático.

Vinculando erros e avisos de nó

Resolver erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de uma árvore secundária	Os nós de vinculação devem ser vinculados a uma árvore secundária. Selecione uma árvore de decisão ativada ou crie uma. • Selecione uma árvore de decisão ativada na lista do campo **Árvore de decisão secundária**. • Crie uma árvore de decisão em IU principal selecionando o ícone ⊕ de decisão no campo **Árvore de decisão secundária**. Para obter mais informações, consulte Como criar uma árvore de decisão no IU principal.
Você precisa mapear as entradas da árvore de decisão secundária para esta árvore de decisão corretamente.	Configure as entradas do nó inicial da árvore de decisão secundária ou selecione o ícone de entrada de de link) para vincular as entradas.
A entrada {Input name} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas. 1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Selecione o ícone ( ) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.

Resolver avisos em nós de vinculação

Mensagem de aviso	Resolução
A árvore de decisão secundária que você vinculou anteriormente foi alterada. Verifique novamente as entradas mapeadas.	1. Desvincule a entrada excluindo o link. 2. Se necessário, selecione o ícone de entrada) para vincular a entrada do nó anterior ou insira um valor estático.
Certifique-se de que essas árvores de decisão vinculadas ainda possam usar a {árvore de decisão secundária}:	Quando você atualiza e ativa uma árvore de decisão, as árvores de decisão primárias que usam essa árvore de decisão como árvore secundária também devem ser atualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver avisos em nós de vinculação

Mensagem de aviso	Resolução
• {Nome da árvore primária 1} • {Nome da árvore primária 2} • {Nome da árvore primária 3}	**1.** Selecione a árvore de decisão primária. **2.** Selecione o nó do link que faz referência à árvore de decisão secundária que foi alterada. **3.** Desvincule a entrada excluindo o link. **4.** Se necessário, selecione o ícone de entrada) para vincular a entrada do nó anterior ou insira um valor estático.

Erros de caminho

Resolvendo erros em caminhos

Mensagem de erro	Resolução
Este caminho precisa de um nome	Insira um nome no campo **Nome do caminho**.
Este caminho precisa de uma prioridade de caminho exclusiva	Insira um valor exclusivo no campo **Prioridade de caminho**.
Este caminho precisa de condições para mostrar o próximo nó	Configure uma ou mais condições selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Cada condição neste caminho precisa ser concluída	Conclua uma condição no caminho selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Você precisa adicionar um nó após este caminho	Um caminho deve levar a um nó. Selecione **Adicionar nó** para configurar o nó de espaço reservado como um nó de pergunta ou um nó de orientação.
A condição do caminho precisa de novos valores devido a mudanças nos nós anteriores	Reconfigure a condição do caminho selecionando a nova entrada do nó anterior, um operador e o novo valor de entrada.
As condições do caminho não podem ser definidas até que o nó anterior tenha uma pergunta e uma resposta	Configure perguntas e tipos de resposta no nó primário do caminho.

Como editar árvores de decisão no IU principal

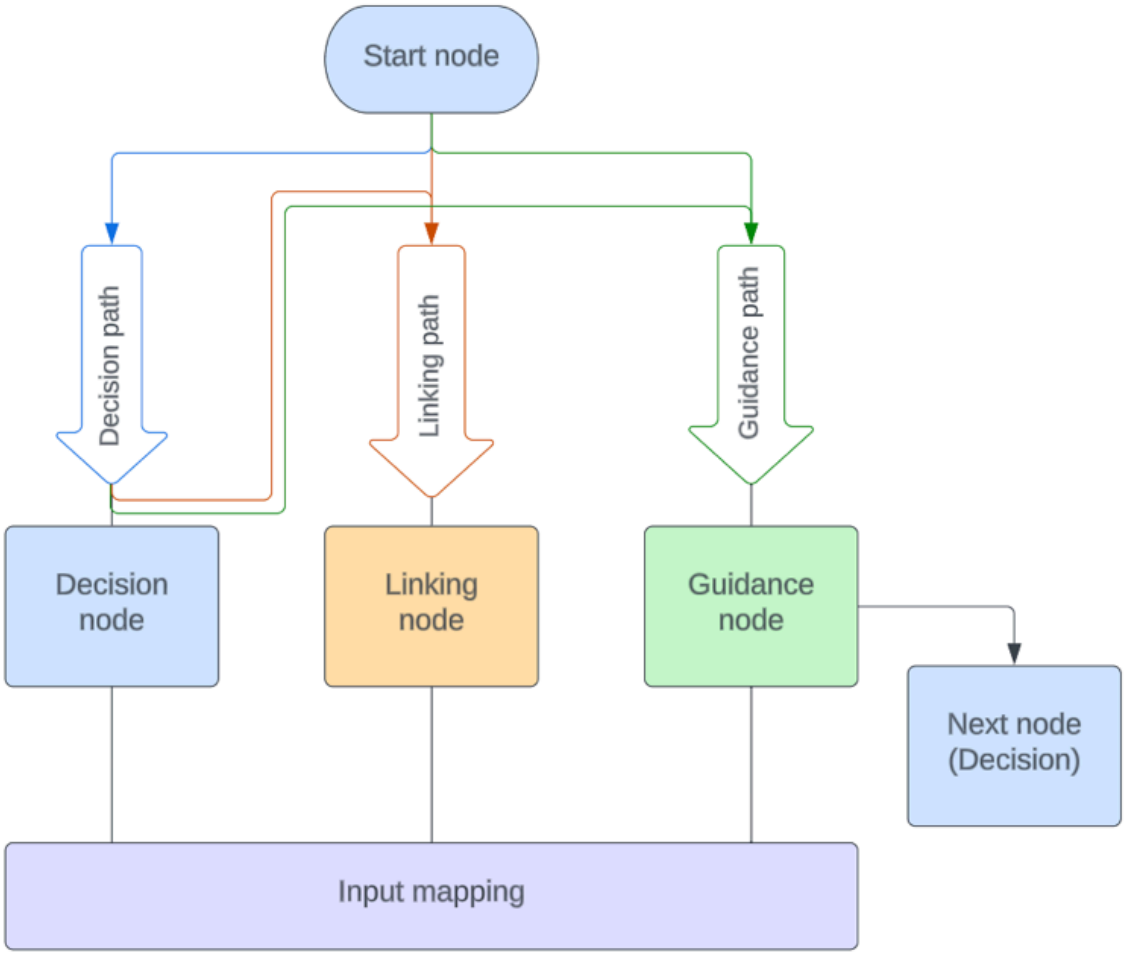
Você pode editar árvores de decisão criadas em IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Nota:
Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de configuração da árvore de decisão no IU principal



A tabela a seguir fornece informações de alto nível para editar uma árvore de decisão no IU principal.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
Configurar um nó inicial e uma entrada de tarefa	Cada árvore de decisão inclui um nó inicial do tipo decisão e uma entrada de tarefa. A entrada da tarefa armazena uma referência do registro no qual o agente está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Editar uma árvore de decisão. Selecione o nó inicial na lista relacionada Nós da árvore de decisão. Crie entradas para adicionar perguntas iniciais que você deseja fazer aos clientes. Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.
Criar um caminho de decisão	Crie um caminho de decisão e configure as condições para o próximo nó de decisão. Por exemplo, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
	pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial. Quando um usuário seleciona esta resposta, este caminho que leva a um nó de decisão é tomado. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de decisão é criado automaticamente.
Criar entradas para adicionar perguntas de acompanhamento no nó de decisão	Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.
Criar um caminho de orientação	Crie um caminho de orientação e configure as condições para o próximo nó de orientação. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial ou no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, esse caminho leva a um nó de orientação. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de orientação é criado automaticamente.
Configurar o nó de orientação criado	Configure o nó de orientação para fornecer resolução a um cliente. Associe uma orientação ao nó de orientação e configure as entradas de orientação. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.
Criar um caminho de vinculação	Crie um caminho de vinculação e configure as condições para a próxima árvore de decisão. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, esse caminho leva à próxima árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de vinculação é criado automaticamente.
Configurar o nó de vinculação criado	Configure o nó de vinculação para vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão.
Configurar um próximo nó	Configure um próximo nó que seja um nó de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
	Nota: Você não pode adicionar outro nó de orientação após um nó de orientação. • Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação. • Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um próximo nó após um nó de orientação.
Mapear entradas de um nó para outro	Mapeie entradas de um nó para outro para reutilizar respostas selecionando um nó de origem, uma entrada de origem e uma entrada de destino. No nó de orientação, você pode passar entradas dos nós anteriores para as entradas de orientação usando o ícone do seletor de cápsula (ícone) para reutilizar as respostas. Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.

Nota:
Para voltar para a árvore de decisão a partir de qualquer nó, selecione o ícone) ao lado do campo **Árvore de decisão** e selecione **Abrir registro**. Você pode ver todos os nós que criou na lista relacionada.

Editar uma árvore de decisão

Edite uma árvore de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. No formulário, edite os campos, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão. **Nota:** Um nó inicial é criado para a árvore de decisão com este nome.
Rótulo de Ação	O rótulo do botão de call-to-action no cartão Recommended Actions.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser mostrada no cartão Recommended Actions.
Nó Inicial	A referência do nó inicial.
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes podem ver em um espaço. Se o campo **Título** estiver vazio, o nome interno será mostrado como o nome externo no cartão Recommended Actions.
Mostrar um botão Descartar	Mostra ou oculta o botão **Descartar** que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Crie entradas de decisão para cada nó de decisão. As entradas de decisão aparecem na forma de perguntas em um espaço para os agentes de serviço responderem.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de decisão primeiro. Um nó de decisão é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de decisão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os nós de decisão podem ter uma ou várias perguntas com diferentes tipos de resposta.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o nó inicial ou qualquer nó de decisão.
4. Selecione **Criar entrada**.
5. No campo **Tipo**, selecione o tipo de uma entrada de decisão.

> **Nota:**
> No campo **Tipo**, você tem acesso a muitos tipos de entrada. Selecione somente um dos tipos de entrada recomendados listados na tabela a seguir.

Tipo de entrada

Campo	Descrição
Opção	Uma lista de opções **Especificação**da lista de seleção : tipo de lista de seleção. Você pode criar uma lista de seleção clicando em **Novo** na lista relacionada Opções.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Date/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número com as casas decimais
Inteiro	Um número sem casas decimais
Referência	Referência a um campo de outra tabela ○ **Referência**: tabela de referência para selecionar um campo. ○ Condição de qual de**referência**: condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto **Número máximo de caracteres**: opção para especificar o tamanho da cadeia de caracteres
Verdadeiro/ Falso	Um campo de caixa de seleção

6. No campo **Rótulo**, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Crie um caminho para definir condições e ordem de prioridade para o próximo nó em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base na resposta que um agente de serviço fornece a uma pergunta, um caminho de decisão orienta o agente para o próximo nó de decisão, um caminho de orientação orienta o agente para o próximo nó de orientação e um caminho de vinculação orienta o agente para o próximo nó de vinculação.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó inicial ou o nó de decisão.
4. Selecione uma das ações a seguir.

5. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para o caminho.
6. No campo **Ordem**, insira uma ordem de prioridade para este caminho.
   O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.
7. Configure uma condição para que este caminho exiba o próximo nó.

Tipos e descrições de caminho

Caminho	Descrição
Caminho de decisão	Os caminhos de decisão incluem condições quando a próxima pergunta é exibida para um agente.
Caminho de orientação	Os caminhos de orientação incluem condições quando uma orientação que fornece resolução para um problema é exibida para um agente.
Caminho de vinculação	Os caminhos de vinculação incluem condições quando uma próxima árvore de decisão é executada.

Você só pode acessar as entradas do nó primário direto ao configurar uma condição para o caminho.

8. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Você pode criar quantos caminhos de decisão, orientação ou vinculação forem necessários.

O que Fazer Depois

Continue criando a árvore de decisão.

- Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão
- Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Associe uma orientação a um nó de orientação para que os agentes de serviço possam executar uma ação para resolver ou escalar um problema do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de orientação primeiro. Um nó de orientação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de orientação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

Você pode criar uma nova orientação ou selecionar uma orientação em uma lista. Para obter uma lista completa de orientações que estão disponíveis por padrão, consulte Componentes instalados com a experiência Decisões guiadas. Você pode inserir entradas de orientação, conforme necessário.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. No campo **Orientação**, selecione uma orientação para associar ao nó de orientação.
5. Dependendo da orientação selecionada, insira as entradas de orientação, conforme necessário.

   Nota:
   Se você selecionou a orientação Anexar artigo de conhecimento, insira o artigo de conhecimento ao qual será vinculado.

   Se você selecionou a orientação Fornecer resolução, insira o caso, as anotações de resolução e um código de resolução.

   Se você selecionou a orientação Criar ordem de serviço, insira a tarefa para vincular.

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Vincular entrada de tarefa no nó inicial à orientação

Vincular entrada de tarefa no nó inicial à orientação

Vincule a entrada da tarefa no nó inicial à entrada da tarefa na orientação para passar informações de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A entrada da tarefa no nó inicial contém uma referência do registro no qual um agente está trabalhando em um espaço. Por exemplo, se você quiser anexar um artigo da base de conhecimento a um caso, precisará do número do caso.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. Selecione **Criar mapeamento de entrada**.
5. No campo **Nó de origem**, selecione o nó inicial da sua árvore de decisão.
6. No campo **Entrada de origem**, selecione a entrada da tarefa.
7. No campo **Entrada de destino**, selecione a entrada da tarefa associada à orientação.

   Nota:
   O **nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó de decisão a partir do qual você está criando o mapeamento de entrada.

8. Selecione **Enviar**.

Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque árvores de decisão de nós de vinculação quando condições específicas forem atendidas. Use a saída de orientação e as árvores aninhadas para executar a solução de problemas complexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de vinculação primeiro. Um nó de vinculação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de vinculação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A execução da árvore de decisão vinculada começa quando uma condição específica especificada no caminho de vinculação é atendida. O nó de vinculação contém uma referência do nó inicial na próxima árvore de decisão.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de vinculação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Árvore de decisão vinculada**, selecione uma árvore de decisão disponível na lista.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicionar um próximo nó após um nó de orientação

Adicione um próximo nó que seja um nó de decisão após um nó de orientação. Se um próximo nó estiver configurado, a execução da árvore de decisão continuará depois que o agente executar a orientação e o histórico de orientação for marcado como concluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode adicionar um nó de decisão após um nó de orientação.

- Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação.
- Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação.
4. Selecione **Definir próximo nó**.
5. No campo **Rótulo**, insira um nome para o próximo nó de decisão.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Continue criando a árvore de decisão.

- Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Reutilizar respostas em pontos de decisão

Crie um mapeamento de entrada para reutilizar respostas de nós anteriores. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com a aplicação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a elegibilidade do empréstimo.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre o mapeamento de entrada em um nó de decisão ou nó de orientação, consulte Vincular entradas em nós de árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As entradas mapeadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione o nó de decisão ou o nó de orientação que deve reutilizar as entradas.
3. Clique **em Criar mapeamento de entrada**.
4. No campo **Nó de origem**, selecione o nó do qual você deseja copiar.
5. No campo **Entrada de origem**, selecione a entrada do nó a ser copiada.
6. No campo **Entrada de destino**, selecione a entrada do nó para a qual você deseja copiar os valores.

Nota:
O **Nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó para o qual você está criando o mapeamento de entrada.

7. Selecione **Enviar**.

Excluir uma árvore de decisão

Exclua uma árvore de decisão e todos os registros de versão relacionados. Todos os registros relacionados, como versões de árvore de decisão, nós e caminhos, são excluídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Excluir**.

Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions

Adicione árvores de decisão criadas usando a aplicação Experience [Decisões guiadas a Recommended Actions, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar por meio dela para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Verifique se a aplicação Recommended Actions (sn_nb_action) está instalada.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Crie um contexto para uma tabela.
   Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela.
3. Crie uma regra para o contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto.

4. Crie uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente.

Tópicos relacionados

Configuração do Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas aos playbooks

Adicione árvores de decisão criadas usando a aplicação Experience Decisões guiadas a um playbook, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar com ele para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, pd_content_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um playbook é um conjunto de etapas que define um processo. Uma árvore de decisão pode ser adicionada como uma das etapas em um playbook.

Os playbooks são exibidos em casos no Agent Workspace com base nas definições de gatilho definidas para cada playbook no Designer de automação de processos. Para obter mais detalhes, consulte Designer de automação de processos . Com base no contexto do caso em que o agente de atendimento ao cliente está trabalhando, o playbook e todas as árvores de decisão associadas são exibidos.

Para obter mais detalhes sobre playbooks para Customer Service Management, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
   Playbooks é aberto em uma nova guia.
2. Selecione o processo ao qual você deseja adicionar a árvore de decisão.
3. Selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar **Experiência de decisões guiadas** > **Decisões guiadas**.
5. Na guia Detalhes, preencha os detalhes básicos da sua atividade.

Opção	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece em exibições voltadas para o usuário do seu playbook.
Descrição	Descrição da sua atividade.
Executar condição	Depois que a atividade inicia, a atividade é executada somente se condições específicas forem atendidas.
Quando começar	Opções de quando sua atividade deve iniciar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ **Após o anterior**: esta atividade começa quando a atividade anterior tem um estado Ignorado ou Concluído. ○ **Imediatamente**: esta atividade começa quando sua fase começa a ser executada. Sua atividade não depende do estado de nenhuma atividade anterior. ○ **Com anterior**: esta atividade começa quando a atividade imediatamente anterior começa a ser executada.

6. Selecione **Exibir todas as propriedades**.
7. Na guia Automação, no campo **Árvore de decisão**, selecione a árvore de decisão que você deseja adicionar à decisão orientada.
8. Selecione **Concluído**.
9. No cabeçalho principal, selecione **Ativar**.
   Ativar o processo o publica para que ele seja executado quando acionado.

Resultado

A árvore de decisão é adicionada ao playbook. Dependendo do contexto do caso, os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as árvores de decisão de casos em Espaço do agente.

Tópicos relacionados

Configuração do Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Crie ou edite uma página para adicionar árvores de decisão a Portal de serviços para que os usuários internos possam solucionar seus problemas.

Antes de Iniciar

A árvore de decisão que você deseja adicionar à página Portal de serviços deve existir. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas etapas são destinadas a usuários com pouca ou nenhuma experiência em codificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. No Portal de serviços Designer, selecione uma página existente ou adicione uma nova página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em Layouts, crie a área para adicionar widgets selecionando **Contêiner** e arrastando-o para a página.
5. Na guia **Widgets**, no campo **Filtrar widget**,, pesquise o widget Árvore de decisão - Visualizador e arraste o widget para o layout.
6. Selecione o ícone).
7. Forneça o ID da árvore de decisão.
   a. No registro da árvore de decisão, selecione o ícone Ações).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
8. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Se você quiser que o tema da árvore de decisão corresponda a Portal de serviços, poderá aplicar um tema de UX para mudar o tema existente. Para obter mais informações, consulte Corresponda o tema do componente da árvore de decisão à página Portal de serviços.

Tópicos relacionados

Configuração do Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Corresponda o tema do componente da árvore de decisão à página Portal de serviços

Personalize o tema do componente da árvore de decisão para corresponder ao tema Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Deve existir uma variante de tema de UX para corresponder ao tema do componente da árvore de decisão com o tema Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Manage the visual style of UI Builder experiences .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. No campo **Pesquisar**, insira `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping` e selecione o registro.
3. Copie o valor do campo **Nome** do registro ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.
   O campo **Nome** contém o nome da propriedade do sistema anexado ao ID do tema do portal existente, por exemplo, `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667`.
4. Selecione **Novo** para criar uma propriedade do sistema.
5. No campo **Sufixo**, cole o valor copiado.
6. Forneça o ID do tema de UX do tema que você deseja aplicar no campo **Valor**.
   a. No registro do tema de UX, selecione o ícone Ações).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O tema Portal de serviços é aplicado ao componente da árvore de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Defina diferentes configurações do playbook, como selecionar a exibição da atividade e determinar a visibilidade da atividade.

Algumas das configurações de um playbook são realizadas no Construtor de IU como parte da configuração do componente do playbook. Configurações adicionais podem ser definidas no registro de configuração da Playbook Experience. Essas configurações incluem a seleção da exibição de atividade do playbook e a configuração da fase do playbook e da visibilidade da atividade.

Seleção de uma exibição de atividade do playbook

A exibição de atividades determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

- **Empilhado**: exibe as fases no painel do ciclo de vida do playbook e os cartões para cada uma das atividades na fase atual na área de trabalho do playbook.
- **Focado**: exibe as fases e atividades no painel do ciclo de vida do playbook e a atividade atual na área de trabalho do playbook.

Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no UI Builder.

Como configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade

Os campos a seguir controlam a visibilidade das fases e atividades do playbook.

- **Ocultar atividade inacessível**: a acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta.
- **Exibição de atividade de controle**: atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar a fase do playbook e a visibilidade da atividade no registro de configuração da Playbook Experience.

Como configurar um playbook para usar o modo compacto

O modo compacto move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem outras guias na página de registro.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook no UI Builder. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integrar Playbook ao Workspace.

Visualização de um playbook

Usuários com a função de administrador da Playbook Experience (playbook_experience.admin) podem visualizar um playbook em tempo real em um ambiente de não produção. Com este recurso, os administradores da Playbook Experience podem ver e testar facilmente diferentes configurações do Playbook. Para obter mais informações, consulte Visualização de um playbook na documentação do administrador do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção de uma Playbook Experience

Uma experiência de playbook é um conjunto definido de configurações que determina como o sistema renderiza um playbook no espaço. Você pode usar as experiências do playbook para personalizar a aparência de um playbook, mapear ações do usuário e substituir atividades.

O plug-in Playbook Experience (com.playbook_experience) inclui o registro Global Playbook Experience, que define uma configuração padrão do Playbook.

O plug-in Playbooks for Customer Service Management (com.sn_csm_playbook) inclui os seguintes registros adicionais da Playbook Experience:

- Playbook do espaço configurável do CSM
- Playbook do CSM Agent Workspace

Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no UI Builder.

Diferentes playbooks para o mesmo tipo de registro podem usar diferentes experiências de playbook. Por exemplo, se um caso de reclamação usar dois playbooks, cada playbook poderá usar uma experiência de playbook diferente.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos na documentação do administrador do espaço :

- Criar configurações da Playbook Experience
- Visualizar um playbook

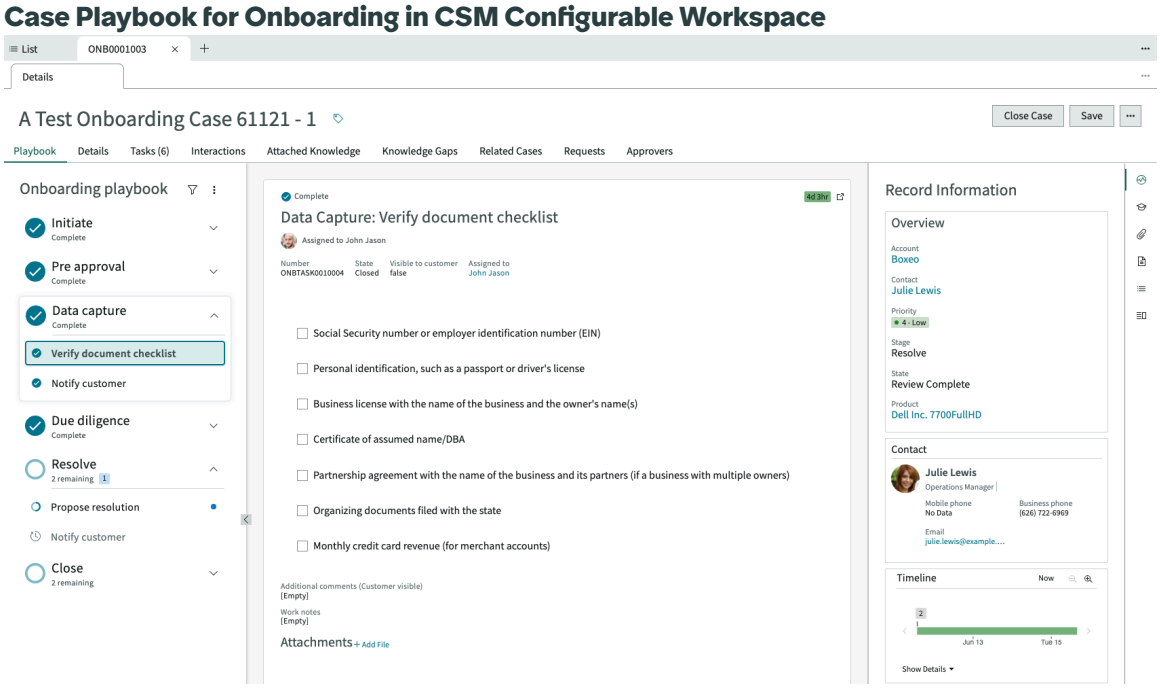
Playbooks para Customer Service Management

Os playbooks fornecem orientação passo a passo para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente, incluindo casos de integração, reclamação e suporte de produto.

Os playbooks permitem que os agentes gerenciem facilmente o ciclo de vida dos casos, orientando-os pelas sequências de tarefas. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver casos desse tipo são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam os usuários a visualizar todo o ciclo de vida de um fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Várias aplicações estão disponíveis que permitem criar e usar playbooks com Customer Service Management. Consulte os plug- ins do Playbook abaixo para obter informações detalhadas de plug-in e dependência.

Aplicações do playbook do Customer Service Management

Aplicação	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Use esta aplicação para criar playbooks com base em suas necessidades de negócios individuais. Crie playbooks que ofereçam suporte a tipos de caso ou ao caso básico de atendimento ao cliente.
Case Playbook for Onboarding	Use esta aplicação para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos.
Case Playbook for Complaints	Use esta aplicação para gerenciar o processo de tratamento de reclamações de clientes.
Case Playbook for Product Support	Use esta aplicação para orientar os agentes pelas etapas necessárias para resolver problemas do produto.

Visão geral do Playbook

Um playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição simples e orientada por tarefa. O fluxo de trabalho de um playbook normalmente é criado usando o Designer de automação de processos .

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades ou etapas para um agente concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio de um e-mail a um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, os agentes podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Os recursos fornecidos pelos playbooks permitem que os agentes resolvam rapidamente os problemas do cliente. Esses recursos funcionam juntos para fornecer aos agentes uma experiência geral melhor ao usar playbooks para resolver problemas do cliente.

Recursos do Playbook

Recurso	Descrição
Use um playbook para um fluxo de trabalho inteiro, começando com a criação de um novo registro	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar um registro usando um playbook em vez de um formulário de registro. Criar um registro abre o playbook e inicia a primeira atividade. O agente pode concluir esta atividade ao criar o registro. Por exemplo, um agente pode criar um caso e coletar as informações necessárias sobre o cliente e o problema como a primeira atividade no playbook. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registro do Playbook na documentação de configuração do Playbook do espaço.
Veja o ciclo de vida inteiro de um fluxo de trabalho, incluindo a fase e a atividade atuais	O ciclo de vida do playbook e a exibição de atividade em foco permitem que os agentes vejam: • O ciclo de vida de ponta a ponta de um fluxo de trabalho. • A fase atual e a atividade no ciclo de vida, incluindo indicadores de andamento e atividades priorizadas. • Detalhes da atividade atual exibidos na área de trabalho do playbook. Para obter mais informações sobre como configurar a exibição de atividade do Playbook, consulte Selecionar uma exibição de atividade do Playbook.
Use o painel lateral contextual para exibir informações adicionais	Os playbooks podem exibir as seguintes informações no painel lateral contextual:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook

Recurso	Descrição
	• Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos (veja abaixo para obter mais informações) **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte: • Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual
Use o painel lateral contextual para exibir registros relacionados dinâmicos	Use este recurso para exibir registros no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos. **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM.
Usar um playbook no modo compacto	O modo compacto move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem outras guias na página de registro. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integrar Playbook ao Workspace. **Nota:** O modo compacto está disponível em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook

Recurso	Descrição
Exibir o widget de ANS em cartões de atividade do playbook	Os cartões de atividade na área de trabalho do playbook podem exibir um widget de SLA no canto superior direito. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um SLA. Isso inclui atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Plug-ins do Playbook

O plug-in Playbooks for Customer Service Management (sn_csm_playbook) está disponível na ServiceNow Store. Use esta aplicação para criar novos playbooks ou personalizar os existentes.

O plug-in Playbooks for Customer Service Management requer os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Registros relacionados dinâmicos (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

As seguintes aplicações de playbook estão disponíveis para uso com Customer Service Management na ServiceNow Store:

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

Esses playbooks exigem os seguintes plug-ins:

- Playbooks para Customer Service Management (com.sn_csm_playbook)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)

Instale quaisquer aplicações ServiceNow Store solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de playbooks

As experiências do Playbook são usadas para personalizar a aparência de um playbook. As configurações em uma experiência de playbook controlam como o Construtor de IU renderiza um playbook nos espaços do CSM. Os administradores do sistema podem definir configurações no registro da Playbook Experience que determinam a fase do Playbook e a visibilidade da atividade.

No Construtor de IU, os administradores do sistema podem definir as configurações do componente do playbook, como:

- Seleção de uma Playbook Experience
- Seleção de uma exibição de atividade
- Habilitando o modo compacto

Para obter mais informações, consulte Configuração de playbooks para Customer Service Management.

Uso de playbooks

Use os playbooks a seguir, disponíveis para Customer Service Management na ServiceNow Store, para trabalhar e resolver diferentes tipos de casos.

Case Playbook for Onboarding

Use o Case Playbook for Onboarding para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos. Um caso de integração captura os detalhes do novo cliente, incluindo a seleção de produtos e serviços. O playbook de integração fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de integração e serve como o canal de comunicação com o cliente.

Case Playbook for Complaints

Use o Case Playbook for Complaints para gerenciar o processo de tratamento de reclamações de clientes. Um caso de reclamação captura os detalhes do problema relatado pelo cliente e a resolução esperada. O playbook de reclamação fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de reclamações, desde o momento em que uma reclamação é registrada até a resolução final, e serve como canal de comunicação com o cliente.

Case Playbook for Product Support

Use o Case Playbook for Product Support para orientar os agentes de atendimento ao cliente pelas etapas necessárias para resolver problemas do produto. Um caso de suporte de produto captura informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado. O playbook de suporte ao produto fornece um ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas necessárias para pesquisar e resolver o problema do produto e também serve como um canal de comunicação com o cliente.

Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Tópicos relacionados

Configurar uma experiência do usuário do Playbook personalizada

Interagir com o Playbook

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Como usar Playbooks para Customer Service Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout do Playbook e exibição de atividade

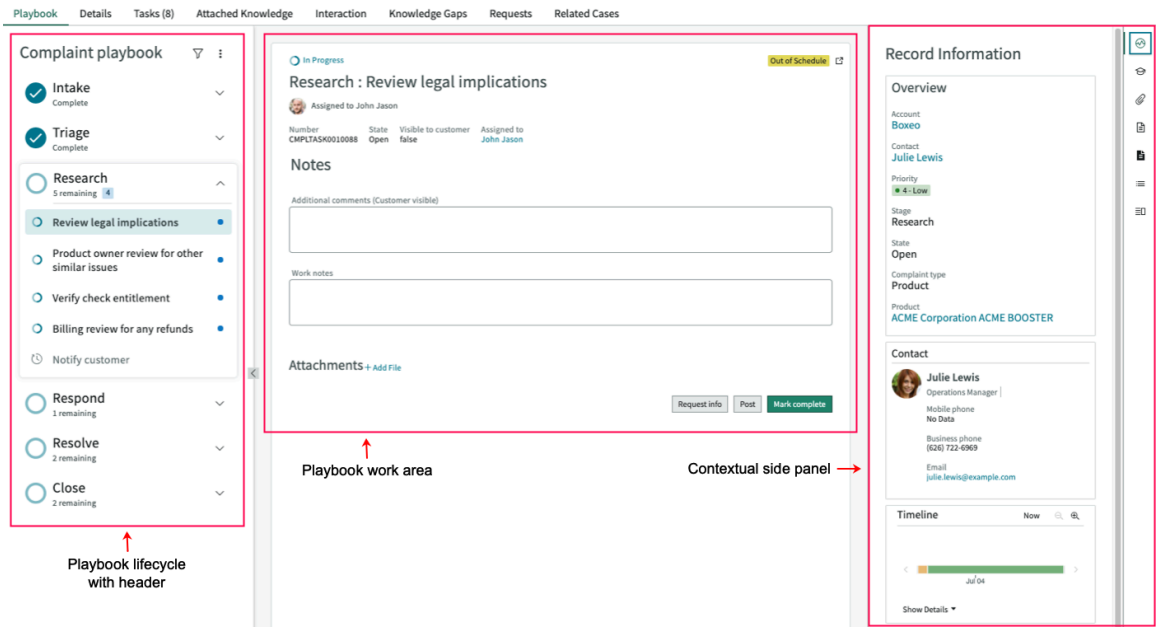
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

Layout do Playbook

Para tipos de caso que são configurados para usar um playbook, o playbook aparece na guia **Playbook** para um registro de caso em Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Nota:
Em Espaço configurável do CSM, o administrador do sistema também pode configurar o playbook para usar o modo compacto, que move o playbook para o painel lateral contextual.

Layout do Playbook com exibição de atividade focada



Área e descrição do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do ciclo de vida do playbook. • Mostra o título do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar ações no nível do playbook e no nível de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Área e descrição do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Ciclo de vida do playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe as fases do playbook ou as fases e atividades, dependendo da exibição de atividade configurada (focada ou empilhada). • Pode ser recolhido para aumentar o tamanho da área de trabalho do playbook.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe uma lista de atividades para uma fase ou o cartão da atividade atual, dependendo da exibição de atividade configurada.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui guias que o agente pode usar para exibir informações diferentes, como: ◦ Caso ou fluxo de atividades de tarefa de caso ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS ◦ Registros relacionados dinâmicos

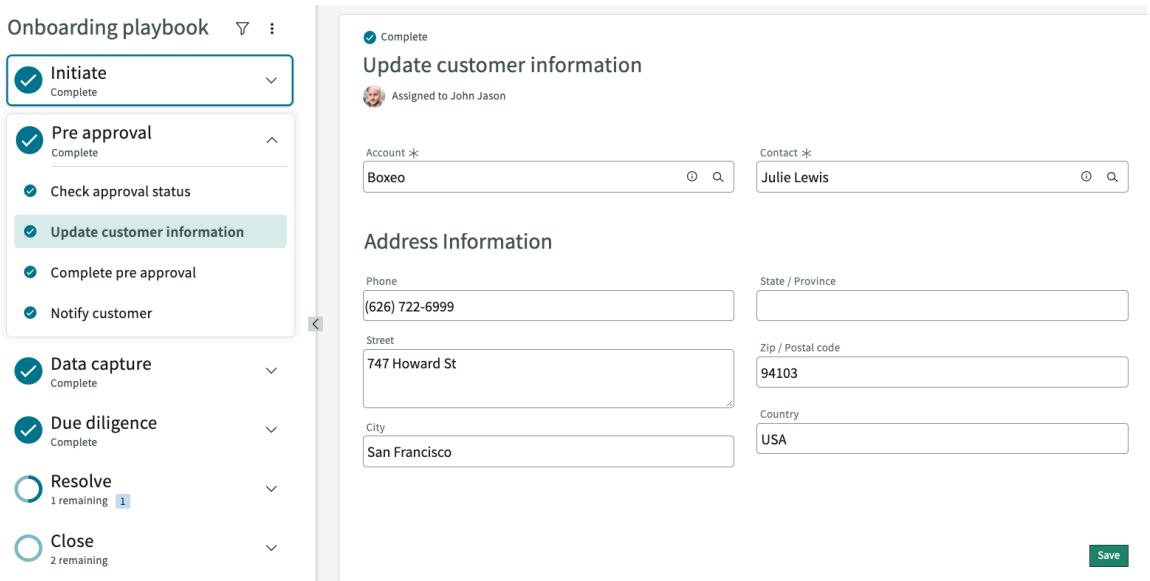
Exibição de atividade do Playbook

A exibição de atividades determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Focado**: exibe as fases e atividades no painel do ciclo de vida do playbook e a atividade atual na área de trabalho do playbook.



- **Empilhado**: exibe as fases no painel do ciclo de vida do playbook e os cartões para cada uma das atividades na fase atual na área de trabalho do playbook.

O administrador do sistema pode configurar a exibição de atividade do playbook no Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Selecionar uma exibição de atividade do playbook.

Ciclo de vida do playbook

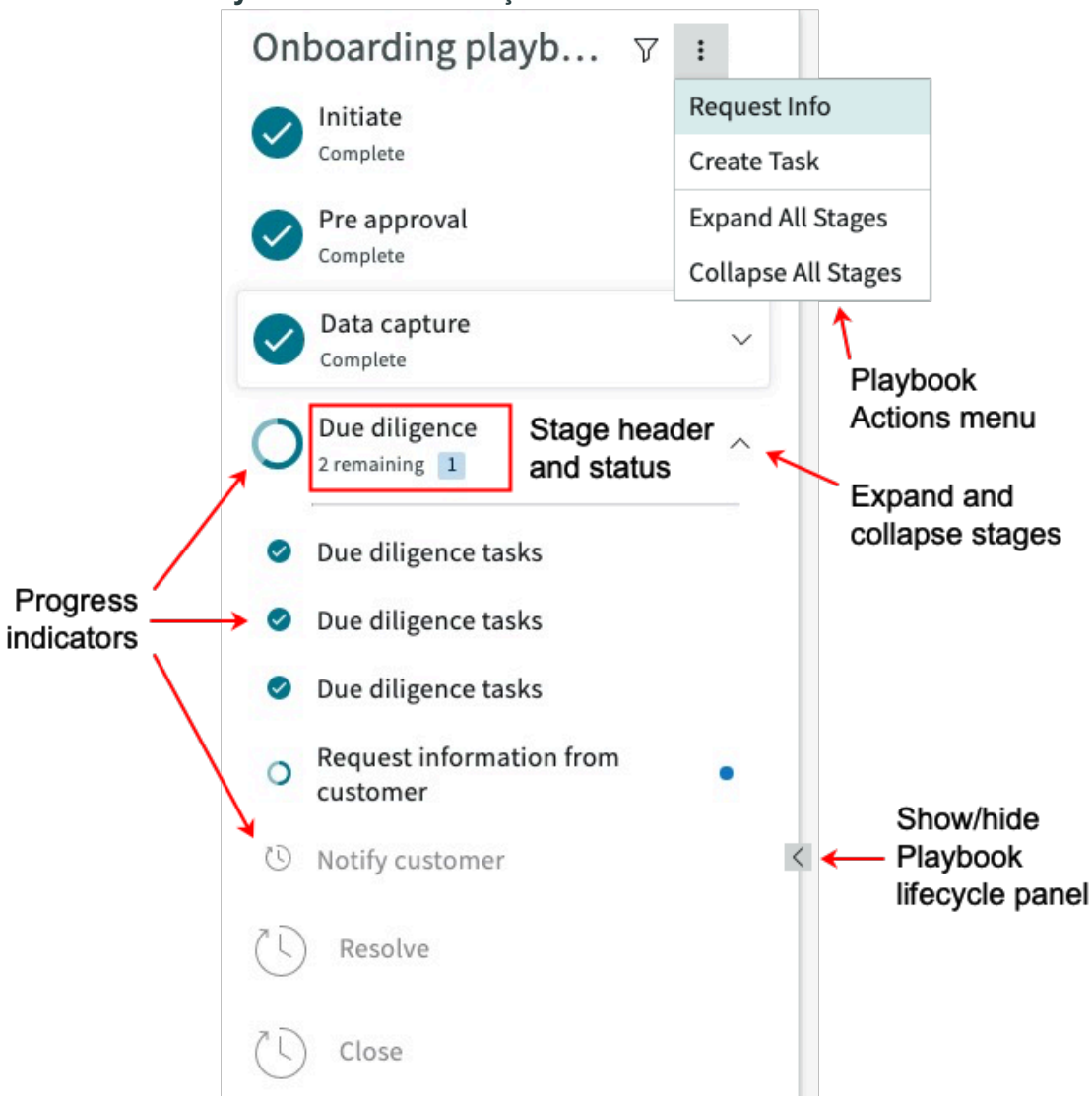
O ciclo de vida do playbook exibe as fases ou as fases e atividades incluídas no playbook, dependendo da exibição de atividade configurada. Use o ciclo de vida do playbook para obter uma visão geral do trabalho a ser concluído para um determinado tipo de caso.

O ciclo de vida do playbook fornece o contexto de onde um agente está no playbook, incluindo informações para cada fase e atividade e quaisquer dependências entre as fases. Para fases com várias atividades, o ciclo de vida do playbook fornece orientação passo a passo para concluir a fase. Os administradores podem configurar a visibilidade das atividades no ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do Playbook usando a exibição de atividade em foco



As fases e atividades em um ciclo de vida do playbook são configuradas usando o Designer de automação de processos (PAD). Cada fase do playbook é mapeada para uma raia do PAD e cada atividade do playbook é mapeada para uma atividade do PAD. Para obter mais informações, consulte Raias e atividades do Process Automation Designer.

Fases do Playbook

As fases do Playbook contêm uma ou mais atividades. Para playbooks que usam a exibição de atividade Focada, cada fase do playbook inclui os seguintes elementos:

- Um ícone ou indicador de andamento que mostra se a fase está concluída, em andamento ou pendente.
- Divisas para expandir e recolher a fase.
- Um cabeçalho que inclui o nome da fase.
- Um subcabeçalho que mostra o status da fase:
  - Para fases concluídas, o subcabeçalho mostra **Concluído**.
  - Para a fase atual, o subcabeçalho inclui contadores que mostram o número de atividades restantes e o número de atividades priorizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um agente abre um registro e acessa um playbook, a fase atual é expandida por padrão e a atividade atual é realçada.

Atividades do Playbook

Para playbooks que usam a exibição de atividade Focada, as fases do ciclo de vida do playbook podem ser expandidas e recolhidas. Em uma fase expandida, os agentes podem ver:

- As atividades na fase.
- Ícones e indicadores de andamento que mostram se uma atividade está concluída, em andamento ou pendente.
- Indicadores que denotam atividades priorizadas.

Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do Playbook inclui ações que os agentes podem executar no nível do Playbook e no nível de atividade. Clique no ícone Ações do Playbook (ícone ⋮ do Playbook) para acessar este menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases no playbook.
- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa de caso. O uso desta ação muda o estado do caso ou da tarefa de caso para Aguardando informações e pausa os ANS e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ou a tarefa de caso ao estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores.

Nota:
A ação **Solicitar informações** pode ser configurada para aparecer em cartões de atividade de tarefa de caso.

As ações no nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e da fase em que ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Navegando pelas fases e atividades do playbook

Os agentes podem usar o ciclo de vida do playbook para navegar entre fases e atividades conforme as funções atribuídas ou as configurações de segurança da atividade permitirem. Por exemplo, atividades como tarefas de caso podem ser atribuídas a usuários diferentes. Um usuário com a função de agente de tarefa de caso pode ver somente as tarefas de caso que são atribuídas a ele.

Quando um agente abre um playbook, ele abre na fase atual e realça a atividade atual. Para fases com várias atividades, a atividade atual é a primeira atividade disponível. Uma atividade disponível é uma atividade que tem um estado diferente de Concluído.

Quando um agente clica em uma atividade disponível, ela se torna a atividade atual. Um agente pode navegar por fases e atividades em qualquer ordem, desde que haja pelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

menos uma atividade disponível para selecionar. Os agentes podem navegar entre fases e atividades que são marcadas como:

- Completo
- Em aberto
- Pendente (quando a visibilidade de fases e atividades pendentes está habilitada)

Nota:
A configuração do playbook determina a visibilidade e a acessibilidade das fases e atividades pendentes. Para obter mais informações, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.

Usando a navegação com teclado em um playbook

Use as seguintes teclas do teclado para navegar pelas fases e atividades do playbook.

- Tecla**Tab** : use a tecla **Tab** para iniciar a navegação e mover-se entre fases, atividades e a área de trabalho do playbook.
- Teclas de**seta** : use as teclas de seta para a esquerda, para a direita, para cima e para baixo para navegar pelos campos em um cartão de atividade do playbook.
- Tecla**Enter** : pressione a tecla **Enter** para selecionar botões em um cartão de atividade do playbook.

Filtrando atividades do playbook

Os agentes podem filtrar as atividades do playbook e ver as atividades que correspondem às condições do filtro nas fases expandidas.

- Para filtrar atividades do playbook, selecione o ícone de filtro (ícone de) na parte superior do playbook e selecione um ou mais dos seguintes:
  - O usuário atribuído
  - O estado da atividade
- Para limpar o filtro, selecione o ícone de filtro novamente e remova as seleções.

Recolher o painel do ciclo de vida do playbook

Recolher e expandir o painel de ciclo de vida no Espaço configurável do CSM usando as divisas esquerda e direita no divisor do painel. Recolher o painel de navegação fornece aos agentes mais espaço para conteúdo na área de trabalho do playbook.

Configuração da visibilidade da fase e da atividade

Usuários com a função de administrador podem configurar a visibilidade das fases e atividades do playbook, incluindo:

- Mostrando ou ocultando fases e atividades que estão pendentes.
- Mostrar ou ocultar fases e atividades às quais um usuário não tem acesso.

O administrador define essas configurações no registro da Playbook Experience. Para obter mais informações, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.

Selecione uma exibição de atividade do playbook

A exibição de atividades determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar a exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no UI Builder.

Procedimento
1. Navegue até o Construtor de IU e abra o componente do playbook.
2. Clique no componente do playbook.
3. Na guia Configuração, selecione uma exibição no campo **Exibição de atividade**.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade

Configure a visibilidade das fases e atividades do playbook que estão pendentes ou que um usuário não pode acessar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use os seguintes campos no registro de configuração da Playbook Experience para controlar a visibilidade das fases e atividades do Playbook.

- **Visibilidade de dados inacessíveis**: a acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta.
- **Visibilidade do item pendente**: atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Na lista relacionada Configurações, clique na configuração desejada.
4. Selecione **Ocultar atividade** inacessível na lista suspensa do campo **Visibilidade de dados inacessíveis** para ocultar as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar.

   O valor padrão do campo é falso.
5. No campo **Visibilidade do item pendente**, selecione uma das opções a seguir.
6. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados
Criar configurações da Playbook Experience

Configurar uma atividade opcional para um playbook de tipo de caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um gerador de registro para o tipo de caso

Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook. Dessa forma, seus agentes não precisam mais criar registros antes de exibir um playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for um administrador, poderá especificar o nome da atividade do gerador de registro, a exibição do formulário e a definição do processo que um usuário vê antes de o registro ser criado. Opcionalmente, você também pode configurar a ação declarativa que usou para enviar o formulário.

O gerador de registro é configurado para um tipo de caso (uma tabela específica), dentro do escopo da aplicação correspondente. Os geradores de registro para o caso de Suporte do produto são (sn_customerservice_case), Caso de reclamação (sn_complaint_case) e Caso de integração (sn_onboarding_case). O gerador de registro pode ser usado para variantes baseadas em processo e outras variantes que usam um playbook. Para obter mais informações sobre variantes de página de processo, consulte Variantes da página de processo.

Nota:

O gerador de registro pode acionar um processo antes que um registro seja criado, mas as fases e atividades do processo são bloqueadas. Você pode exibir as fases e atividades, mas deve concluir cada atividade antes de prosseguir para a próxima atividade. Para obter mais informações sobre as fases e atividades, consulte Modelos de página de processo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Gerador de registro da Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que a nova página de registro deve usar para a entrada do gerador de registro.
Definição de Processo	Definição de processo que você deseja exibir antes que um registro seja criado. Todas as atividades são marcadas como pendentes. Se nenhum processo estiver em execução após a criação do registro, um playbook acionará manualmente essa definição de processo.
Criar nome de atividade de registro	Nome a ser exibido na atividade do gerador de registro que é inserida como a primeira etapa na definição de processo especificada.
Ativo	Opção para ativar o gerador de registro.
Ordem	Inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras atividades em uma Playbook Experience. Quanto menor o número, maior

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a probabilidade de um usuário selecioná-lo em vez de outra configuração. Use números que estão na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Criar visualização do formulário de registro	Exibição de formulário para o novo formulário de registro incorporado à atividade inserida.
Campos de Modelo	Valores de campos opcionais que podem ser preenchidos previamente no novo formulário de registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar uma atividade opcional para um playbook de tipo de caso

Configure uma atividade opcional no Designer de automação de processos (PAD) em várias fases em um playbook para que os agentes e executantes possam inserir uma atividade durante uma execução do playbook. Tarefas opcionais podem ser necessárias em algumas instâncias. Por exemplo, um cliente pode querer programar uma tarefa opcional, como marcar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Embora seja possível inserir atividades opcionais globais em qualquer lugar no playbook, você só pode inserir atividades opcionais específicas da fase quando uma fase especificada estiver ativa no playbook. Você também pode adicionar outras atividades opcionais globais, como registros semelhantes, documentos semelhantes e documentos gerenciados.
- Algumas atividades opcionais podem precisar de plug-ins adicionais para serem instaladas. Por exemplo, para a atividade de solicitação de aprovação, se a ação de aprovação precisar ser exposta ao cliente por meio do portal de serviço, você deverá instalar a aplicação da loja do portal do plug-in (com.snc: app-customer-service-portal) versão 23.2. 4. Para exibir as atividades dos documentos semelhantes e gerenciados no PAD, você deve instalar o plug-in de gestão de documentos (com.snc.platform_document_management).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de automação de processos** no contexto do playbook ao qual você deseja adicionar a atividade opcional.
2. Na nova guia, selecione o nome do playbook em **Processos de vários fluxos**.
3. Veja as atividades opcionais em todas as fases ativando o botão de alternância para **Mostrar atividades opcionais**.
4. Selecione **Adicionar atividade opcional** em qualquer fase ou globalmente.
5. Em **Adicionar atividade**, selecione **Playbook for Customer Service Management** > **Solicitação da Aprovação**.
   Uma nova atividade opcional de solicitação de aprovação é criada.
6. Selecione a atividade opcional **Solicitação de aprovação**.
7. Em **Editar propriedades da atividade**, na guia **Detalhes**, adicione um **Rótulo**, **Descrição**, **Definição de atividade**e defina **Regra de início** como **Manual**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta configuração é o indicador de atividade opcional.

8. Salve o novo registro de atividade.
9. Selecione **Exibir todas as propriedades**.
10. Navegar até **Guia Automação** > **registros primários** e selecione o registro primário.
11. **Opcional:** Vá para a guia **Automação** e defina os valores do estado inicial e do estado final.
    Os valores dos estados inicial e final são derivados do campo de valor da tabela sys_choice.

    (Optional) Para criar um fluxo de estado personalizado, consulte Create a state flow . Certifique-se de que a classe do fluxo de estado seja "Fluxo de caso do Atendimento ao cliente". Você também pode configurar ações mais declarativas para a atividade opcional. Para obter mais informações, consulte Como criar novas atribuições de ação declarativa .
12. Selecione **Concluído**.
13. Selecione **Ativar**.

Modelos de página de processo

Use modelos de página de processo para criar páginas de processo e variantes de página para tipos de registro em Espaço configurável do CSM. Usando modelos de página de processo, seus agentes podem concluir suas tarefas mais rapidamente e acessar as informações no contexto.

As páginas que você cria com esses modelos fornecem uma experiência baseada em processo para tipos de registro que estão associados a um ou mais processos do Process Automation Designer (PAD).

Nota:
Os modelos estão disponíveis com Playbooks para Customer Service Management v3.0. Para obter mais informações, consulte Plug- ins do Playbook.

Esses modelos incluem os componentes modulares que permitem criar rapidamente experiências de processo. Cada modelo inclui um seletor de fase que os agentes podem usar para rastrear o andamento geral enquanto trabalham nos casos.

Os modelos incluem os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal ou vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do processo de ponta a ponta e onde ele está nesse processo.
- Registre informações na lateral da página, como as informações de contato. Ao usar componentes modulares, você pode escolher as informações persistentes a serem exibidas. Esses componentes são configurados com predefinições e controladores em Construtor de IU.
- Registros relacionados no painel lateral contextual que usam o componente de registros relacionados dinâmicos.
- A capacidade de personalizar informações para diferentes funções.

Nota:
Por padrão, os modelos de página de processo não estão ativos. Para ativar um modelo de página, consulte Ativar um modelo de página de processo ou variante de página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do uso de modelos de página de processo

Diferentes usuários, departamentos e sistemas são responsáveis pelas tarefas no processo geral de resolução. Ao usar modelos de página de processo, você obtém os seguintes benefícios:

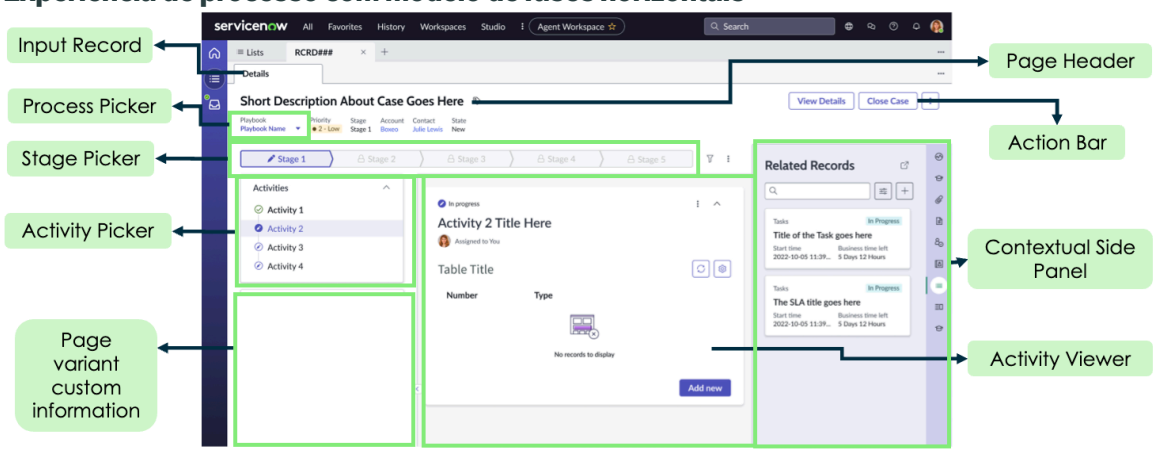
- Crie todas as experiências de processo para agentes com modelos de página de processo e componentes de playbook modulares em Construtor de IU.
- Forneça aos agentes a visibilidade do processo geral e o estágio atual do processo.
- Permita que os agentes concluam tarefas mais rapidamente com acesso às informações no contexto.
- Personalize as experiências para diferentes funções de usuário para minimizar os cliques e maximizar o uso da tela.

Experiência de processo com modelo de fases horizontais

O modelo de experiência de processo com fases horizontais inclui um seletor de fase horizontal no registro e um seletor de atividade na lateral da página. Use este modelo quando houver menos de seis fases em um processo para que todos os nomes de fase possam ser exibidos facilmente.

O exemplo a seguir mostra as diferentes seções que compõem o modelo de experiência de processo com fases horizontais.

Experiência de processo com modelo de fases horizontais



Experiência de processo com modelo de fases verticais

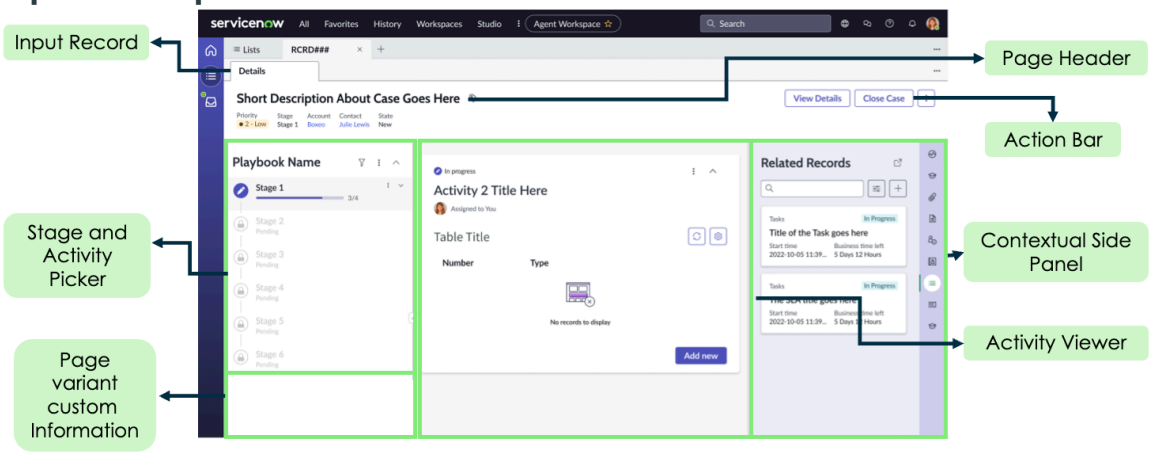
O modelo de experiência de processo com fases verticais inclui um seletor de fase vertical na lateral da página. Use este modelo quando houver seis ou mais fases em um processo.

O exemplo a seguir mostra as diferentes seções que compõem o modelo Experiência de processo com fases verticais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de processo com modelo de fases verticais



Seções de modelo

As seções de um modelo de página de processo são descritas na tabela a seguir.

Seções de modelo de página de processo

Seção	Descrição
Registro de entrada	Guia**Detalhes** com detalhes do registro.
Cabeçalho da página	Cabeçalho da página que inclui as informações de registro exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como conta e contato, prioridade e estado. Você pode configurar os campos no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalizar o cabeçalho da página para uma variante de página de processo. Se vários playbooks para um registro estiverem disponíveis, o cabeçalho da página também incluirá um seletor de processo.
Seletor de processos	Seletor de processo que está disponível no cabeçalho da página do modelo horizontal. Se vários playbooks estiverem disponíveis para um registro, os usuários poderão selecionar o playbook desejado no menu suspenso do seletor de processos.
Barra de ação	Barra de ação que inclui as ações de IU que um agente pode executar no nível de registro. Ações adicionais estão disponíveis no menu Mais ações: • **Exibir detalhes**: exibe as informações do registro em uma janela pop-up. Selecione este botão para exibir, editar, atualizar e salvar os detalhes do caso a qualquer momento durante o fluxo de trabalho do caso. • **Fechar caso**: fecha o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

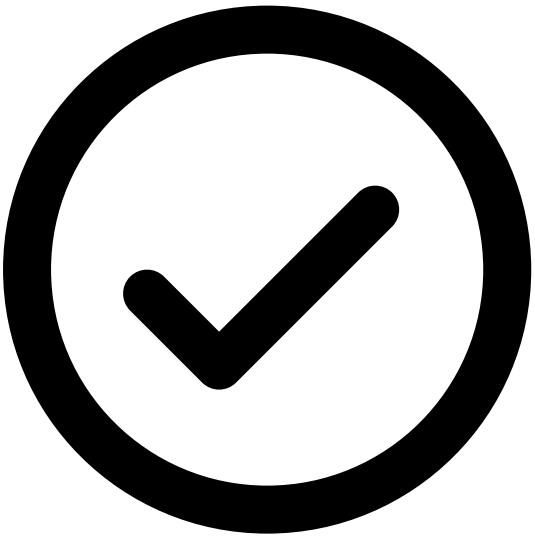
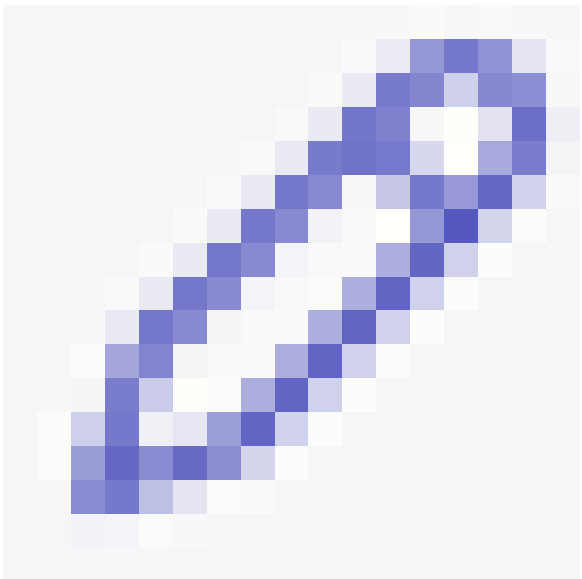
Seções de modelo de página de processo

Seção	Descrição
	Você pode configurar as ações de IU incluídas na barra de ação. Para obter mais informações, consulte Personalizar ações de IU para uma variante de página de processo. A barra de ação também inclui o recurso de presença do usuário, que permite ver quem está online e exibindo o mesmo registro.
Fases do processo	Fases que compõem um processo, que podem ser exibidas horizontalmente ou verticalmente: • A orientação horizontal exibe as fases do playbook na página de registro abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. • A orientação vertical exibe as fases e atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandi-la e exibir as atividades incluídas. O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. Os ícones indicam o status da fase:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

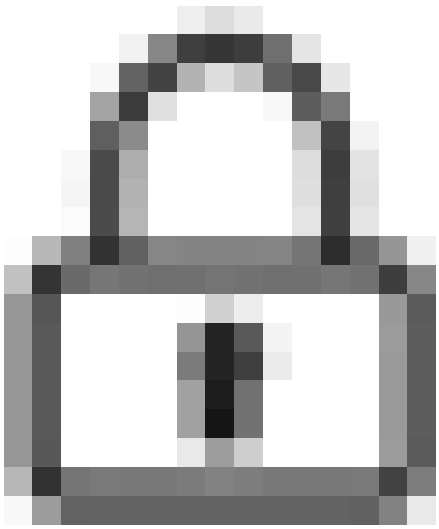
Seções de modelo de página de processo

Seção	Descrição
	• Uma marca de seleção  dentro da fase indica que a fase está concluída. • Um ícone de  indica a fase atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções de modelo de página de processo

Seção	Descrição
	 • Um ícone de indica que uma fase não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	Seletor de atividades que exibe as atividades da fase selecionada. Cada fase de um processo inclui uma ou mais atividades. O seletor de atividades exibe as atividades da fase selecionada. Os indicadores de cada atividade mostram o estado da atividade: • Concluído • Em andamento • Restante Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual. Com o layout vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades. Selecione uma atividade para exibir os detalhes no visualizador de atividades.
Cartões de atividade	Cartões de atividade que exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados do formulário, status da tarefa, um temporizador de SLA ou anexos. Use os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, concluir check-lists ou adicionar anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções de modelo de página de processo

Seção	Descrição
Visualizador de atividades	Selecionar uma atividade exibe os detalhes no visualizador de atividades. Esta área de trabalho principal é onde um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
Painel lateral contextual	Painel lateral contextual que exibe informações adicionais, dependendo da guia selecionada: • Registros relacionados • Fluxo de atividades • Ações recomendadas • Assistência do agente • Anexos • Modelos • Modelos de resposta • Modelos de e-mail **Nota:** A guia **Registros relacionados** não está ativa por padrão. As guias de segundo nível de um registro estão incluídas na guia **Registros relacionados**. Ao selecionar a guia **Registros relacionados**, você pode ver um menu suspenso com a lista de tipos de registro relacionados. Selecionar um tipo de registro exibe os registros relacionados desse tipo. **Nota:** **As informações de registro** não fazem parte do painel lateral contextual. Ele está disponível na lateral do cabeçalho do playbook para casos de reclamação, integração e suporte de produto.
Informações personalizadas da variante de página	Painel lateral que exibe os componentes personalizados que foram configurados para uma variante de página de processo, como informações de contato, linha do tempo e ANS. Você pode adicionar componentes a este painel usando pontos de extensão. Para obter mais informações, consulte Personalizar o conteúdo no painel esquerdo para uma variante de página de processo.

Variantes da página de processo

Ative e use variantes de página de processo na aplicação Espaço configurável do CSM para que seus agentes tenham visibilidade do processo geral de um playbook, vejam em que fase estão no processo e tenham acesso a informações no contexto.

Visão geral de páginas, variantes de página de processo e modelos de página

O Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da web que você usa para criar páginas para Espaço configurável do CSM. Uma página inclui um layout, componentes e recursos de dados. Com essas páginas, seus agentes podem exibir e interagir com a tabela e os dados de registro. Um modelo de página é uma configuração de página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

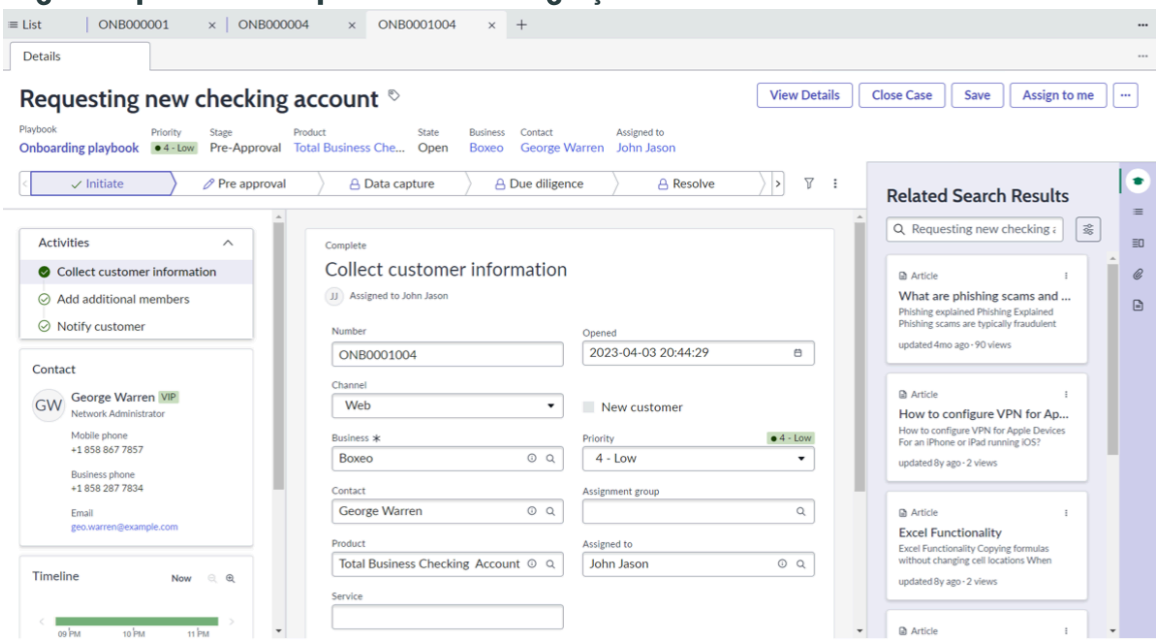
predefinida. Ao criar uma página em Construtor de IU, você pode selecionar um modelo de página como ponto de partida. Depois de criar uma página a partir de um modelo, você pode personalizar a página e criar variantes de página de processo para direcionar experiências para diferentes públicos. Uma variante de página de processo em Construtor de IU é uma variação de uma página que existe no mesmo caminho que tem como destino públicos diferentes usando critérios do usuário, como funções atribuídas.

Playbooks, páginas e variantes de página de processo fornecem a estrutura base de como o sistema exibe as informações em um playbook. Uma variante de página de processo inclui os contêineres e componentes modulares que permitem criar rapidamente experiências de processo. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar esses contêineres e componentes modulares em Construtor de IU.

As variantes da página de processo fornecem uma experiência de agente baseada em processo para casos e tipos de caso que estão associados a um ou mais processos do Process Automation Designer (PAD). Essas variantes de página de processo movem o playbook de uma guia na página de registro e tornam a experiência principal para os agentes enquanto eles trabalham para resolver casos.

O exemplo a seguir mostra como um agente pode usar o playbook de integração com a variante de página de processo do tipo de caso de integração.

Página do processo do tipo de caso de integração



As variantes da página de processo incluem os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e de onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para acompanhar o andamento geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato.
- Registros relacionados no painel lateral contextual que usam o componente de registros relacionados dinâmicos.

A tabela a seguir lista as aplicações de playbook Customer Service Management e as variantes de página de processo que você pode ativar e usar com os casos e tipos de caso em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Plug- ins do Playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management aplicações e variantes de página de processo

Aplicação	Variante de página	Descrição
Case Playbook for Complaints v5.0	Página do processo de tipo de caso de reclamação	Ative e use esta variante de página de processo com o tipo de caso de reclamação e o Case Playbook for Complaints. Ele inclui um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de todo o processo de reclamação.
Case Playbook for Onboarding v5.0	Página do processo do tipo de caso de integração	Ative e use esta variante de página de processo com o tipo de caso de integração e o Case Playbook for Onboarding. Ele inclui um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
Case Playbook for Product Support v4.0	Página de processo do suporte de produto	Ative e use esta variante de página de processo com casos de atendimento ao cliente e o Case Playbook for Product Support. Ele inclui um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de suporte do produto.

Nota:
Por padrão, as variantes de página de processo são somente leitura. Para personalizar uma variante de página de processo, você pode criar uma cópia da variante de página.

Benefícios do uso de variantes de página de processo

As solicitações do cliente envolvem a execução de tarefas em vários usuários, departamentos e sistemas. Usuários diferentes são responsáveis por tarefas diferentes no processo geral de resolução. Ao usar variantes de página de processo, você obtém os seguintes benefícios:

- Forneça uma experiência de processo inteira personalizada para agentes e outros usuários.
- Forneça aos agentes visibilidade sobre o processo geral e as fases atuais do processo.
- Permita que os agentes concluam tarefas mais rapidamente com acesso às informações no contexto.
- Minimize os cliques e maximizar o uso da tela.

Modelos de página de processo

Com a função de administrador, você pode usar modelos baseados nas variantes da página do processo para criar suas próprias variantes da página do processo. Esses modelos estão disponíveis com a aplicação Playbooks for Customer Service Management v3.0.

Modelos de página de processo

Modelo	Descrição
Experiência do processo com fases horizontais	Modelo que inclui um seletor de fase horizontal no registro e um seletor de atividade na lateral da página. Use este modelo quando não houver mais de cinco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de página de processo

Modelo	Descrição
	fases em um processo para que todos os nomes de fase possam ser exibidos.
Experiência do processo com fases verticais	Modelo que inclui uma fase vertical e um seletor de atividade na lateral da página. Use este modelo quando houver seis ou mais fases em um processo.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Plug-ins do Playbook
- Modelos de página de processo

Configuração de experiências do agente usando variantes de página de processo

Consulte a tabela a seguir para configurar as experiências dos agentes que usam variantes de página de processo.

Tarefas de configuração da variante da página de processo

Tarefa de configuração	Descrição
Ativar um modelo de página de processo ou variante de página	Ative uma variante de página de processo e defina a ordem da página. **Nota:** Os modelos de página de processo e as variantes de página não estão ativos por padrão. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Personalizar o cabeçalho da página para uma variante de página de processo	Configure o cabeçalho da página para uma variante de página de processo. O cabeçalho da página inclui um valor primário e vários valores secundários. Esses campos podem fornecer rapidamente informações de caso, conta e contato. Para obter mais informações, consulte Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM.
Personalizar ações de IU para uma variante de página de processo	Configure as ações de IU a serem exibidas na barra de ação para uma variante de página de processo.
Personalizar o conteúdo no painel esquerdo para uma variante de página de processo	Adicione os componentes personalizados no painel lateral. Por padrão, este painel inclui os componentes Customer360, Timeline e Active SLA.
Personalizar guias no painel lateral contextual para uma variante de página de processo	Adicione ou remova as guias do painel lateral contextual. Use essas guias para executar várias tarefas, como adicionar anexos e exibir as recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração da variante da página de processo

Tarefa de configuração	Descrição
Personalizar os registros relacionados dinâmicos para uma variante de página de processo	Configure o recurso Registros relacionados dinâmicos para exibir os registros relacionados no painel lateral contextual.
Configure a rota da aplicação para usar uma subpágina existente	Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas.
Configurar uma atividade opcional para um playbook de tipo de caso	Configure uma atividade opcional no Designer de automação de processos (PAD) em várias fases em um playbook.
Configurar um gerador de registro para o tipo de caso	Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook.
Configure email templates	Configure novos modelos de e-mail para permitir que os agentes criem e-mails para problemas comuns rapidamente.

Usando variantes de página de processo

As experiências de agente que você cria com variantes de página de processo permitem que seus agentes exibam e concluam suas tarefas com mais eficiência. A tabela a seguir descreve as tarefas do usuário da variante da página de processo.

Tarefas do usuário da variante da página de processo

Tarefa do usuário	Descrição
Criar um registro usando um playbook	Se um playbook estiver configurado para usar o recurso , um agente poderá criar um registro usando uma atividade do playbook. Criar um registro abre o playbook e inicia a primeira atividade, que é orientar um agente durante o processo de criação de registro. Depois de salvar o caso, um agente passa para a próxima atividade na fase atual ou para a primeira atividade na próxima fase.
Resolver um caso usando uma Playbook Experience baseada em processo	Abrir um caso leva o agente para a primeira atividade atribuída em aberto. Um agente pode realizar as seguintes ações ao trabalhar nas atividades em um playbook: • Exiba todo o processo do playbook no seletor de fase horizontal. • Exiba as atividades de cada fase na exibição de atividade do playbookempilhado. • Use o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Filtrar cartões de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do usuário da variante da página de processo

Tarefa do usuário	Descrição
	• Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário na área de trabalho principal. • Exiba e atualize os detalhes do caso usando o botão **Exibir detalhes**. • Exiba as informações contextuais persistentes no painel lateral esquerdo, como a conta e o contato. • Exiba as guias da lista relacionada no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual. • Acesse informações no painel lateral contextual, incluindo o fluxo de atividades, faixa de opções de formulário, Assistência do agente, registros relacionados dinâmicos, anexos e modelos. • Crie tarefas, componha e-mail e adicione anotações de trabalho. • Abra campos de referência em subguias na guia da sessão.
Add an activity to a playbook	Adicione atividades opcionais a uma fase do playbook. **Nota:** Este recurso requer que você tenha a função de administrador.
Resumo do caso na página do processo	Use a habilidade de resumo de caso Now Assist para CSM para resumir os detalhes do caso e exibir essas informações no registro de caso da página do processo.
Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail	Componha e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na página Compor e-mail em vez de rascunhar um e-mail manualmente.

Nota: Para tarefas que um agente conclui fora de um playbook, o sistema atualiza automaticamente as atividades do playbook.

Ativar um modelo de página de processo ou variante de página

Ative um modelo de página de processo ou uma variante de página e defina a ordem da página. O sistema usa a página ativa com o menor número de ordem para exibir registros em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os modelos de página de processo e as variantes de página não estão ativos por padrão. Você precisa ativar as páginas e definir a ordem das páginas antes de usar as páginas em Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **Espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Encontre uma das seguintes páginas percorrendo a lista Páginas e variantes até a seção Registro:
   - Processo com fases horizontais
   - Processo com fases verticais
   - Página do processo de caso de reclamação
   - Página do processo de caso de integração
   - Página de processo do suporte de produto

   Nota:
   Essas páginas podem ser marcadas como **Inativas**.
4. Exiba as configurações de página selecionando **Configurações** para o modelo de página desejado ou a variante de página.
5. Ative a página marcando a caixa de seleção **Ativo**.
6. No campo **Ordem**, defina o número da ordem da página.
   Cada página tem um número de ordem. A página com o menor número de ordem é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
7. No campo **Condições da variante**, especifique o valor da tabela.
   Adicione os valores da tabela para os tipos de caso em que você deseja ver esta variante de página.
8. Selecione **Salvar**.

Tópicos relacionados

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

Personalizar o cabeçalho da página para uma variante de página de processo

Personalize o cabeçalho da página definindo os campos primário e secundário que são exibidos em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de visão geral de um registro estão disponíveis no cabeçalho da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Configurações do cabeçalho de UX**.
2. Selecione a configuração do **cabeçalho Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione um dos seguintes nomes de tabela na lista de cabeçalhos de formulário de UX, dependendo se você está criando uma tabela para um caso de reclamação, caso de integração ou um caso de suporte de produto. Se você quiser uma tabela personalizada, crie um registro de cabeçalho de formulário de ux. Para obter mais informações, consulte Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM.
4. Insira o campo primário e selecione os valores secundários a serem exibidos na IU.
5. Defina a ordem sequencial na qual os campos secundários serão exibidos.
6. Salve o cabeçalho do formulário selecionando **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual

Personalizar ações de IU para uma variante de página de processo

Você pode personalizar as ações de IU que aparecem na barra de ação para uma variante de página de processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Nota:

Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras variantes da página de registro em que o componente da barra de ação é usado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações declarativas da barra Ação**.
2. Selecione um **rótulo de ação** para exibir o formulário de atribuição de ação.
3. Clique em **Editar** para incluir ou excluir uma ação específica na IU.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Personalizar o conteúdo no painel esquerdo para uma variante de página de processo

Os componentes que podem ser adicionados à configuração da faixa de opções incluem Customer360, Timeline, SLA ativo ou um componente de faixa de opções personalizado. Você pode atualizar os atributos do componente da faixa de opções com base nos campos que deseja exibir no painel esquerdo da interface da página baseada em processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras variantes da página de registro em que este ponto de extensão é usado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX** > **.**.
2. Selecione uma configuração de faixa de opções: Customer360, Linha do tempo ou ANS ativo para a tabela. Se uma tabela não existir, crie uma configuração de faixa de opções para sua tabela.
3. Personalize os valores **da configuração** da faixa de opções e dos **atributos do componente da faixa de opções**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Como definir uma configuração de faixa de opções no Espaço configurável do CSM

Personalizar guias no painel lateral contextual para uma variante de página de processo

Adicione guias personalizadas no painel lateral contextual na aplicação Espaço configurável do CSM para que seu agente possa usar as guias para exibir as informações do caso, adicionar anexos, exibir recomendações e assim por diante. Por padrão, todos os casos têm um painel lateral contextual com várias guias em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Nova estrutura de experiência** > **Construtor de IU**.
2. Selecione uma das seguintes **coleções de páginas,** dependendo se você está personalizando as guias para uma integração, reclamação ou caso de suporte de produto.
3. Na seção Página e variantes, selecione o ícone de adição para criar uma página, adicionar uma variante a uma página ou adicionar conteúdo personalizado à página.
4. Na janela pop-up Configurar detalhes da página, insira um nome para a página.
5. Selecione **Continuar**.
6. Crie uma página padrão inserindo um nome para a variante e selecionando **Criar**.
   A nova página aparece na lista Páginas e variantes.
7. Selecione o nome da página recém-criado.
8. Adicione um componente à coleção de páginas selecionando **+Adicionar componente**.
   Você pode criar uma subpágina que é exibida no painel lateral contextual.

Resultado

O componente adicionado é exibido na IU. O local depende de onde você deseja criar o conteúdo personalizado na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar guias no painel lateral contextual

Personalizar uma página de registro

Definir ordem da página de registro

Customize UI Builder pages using components

Personalizar os registros relacionados dinâmicos para uma variante de página de processo

Personalize os registros relacionados dinâmicos para uma variante de página de processo a ser exibida no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente, dependendo do contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Para mostrar registros relacionados dinâmicos, adicione sua tabela na condição da tela.

Antes de Iniciar

Nota:

- As definições dos registros relacionados não estão ativas por padrão. Você deve ativar essas definições se quiser que elas apareçam nos registros relacionados.
- Qualquer mudança feita no contexto de registro relacionado dinâmico do caso de atendimento ao cliente também será aplicável a todas as extensões do caso de atendimento ao cliente. Para criar contexto personalizado, consulte Configurar contextos de registro relacionado
- Você deve definir uma configuração de exibição do EVAM para as tabelas, além de configurar registros relacionados dinâmicos.
  1. Navegar até **Todos** > **Definições do EVAM** > **Pacotes de configuração** > **pacote de registros relacionados dinâmicos** > e selecione **Novo**.
  2. No formulário, preencha os campos.
  3. Selecione **Salvar**.
  4. Crie uma atribuição de ação M2M ou selecione **Vincular existente** e selecione a **navegação**de ação declarativa.
  5. **Nota:**
     Para obter mais detalhes, consulte, View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registros relacionados dinâmicos** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Selecione **Contextos de registro relacionado** para a tabela de integração, reclamação ou suporte de produto.
3. Ative todas as definições de registro relacionadas ao caso de integração, reclamação ou suporte de produto. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
4. Selecione **Atualizar**.

A tabela a seguir mostra a lista de Registros relacionados dinâmicos para cada tipo de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de registros relacionados dinâmicos para diferentes tipos de caso

Tipo de caso	Registro relacionado dinâmico
Caso de atendimento ao cliente	○ Bloqueado Por ○ Grupos Relacionados ○ Logs Sociais ○ Compromissos ○ Solicitações ○ Informações de tratamento especial ○ Casos secundários ○ Lacunas de conhecimento ○ Base de conhecimento anexada ○ Habilidades da tarefa ○ E-mails ○ E-mails de rascunho ○ Interações ○ Tarefas ○ Ordens de serviço ○ Base de instalação ○ Escalações ○ Acordo de nível de serviço (ANS)
Caso de reclamação	○ E-mails ○ Bloqueado Por ○ Partes envolvidas ○ Tarefas ○ Produto Vendido ○ Contratos Ativos ○ Direito ativo ○ Casos Relacionados
Caso de integração	○ E-mails ○ Bloqueado Por ○ Casos Relacionados ○ Membros adicionais ○ Tarefas ○ Produto Vendido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de caso	Registro relacionado dinâmico
	○ Contratos Ativos ○ Aprovadores

Tópicos relacionados

Configurar registros relacionados dinâmicos

Configurar definições de registro relacionado

Configure a rota da aplicação para usar uma subpágina existente

Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas. Um exemplo de uma subpágina existente é o registro relacionado dinâmico que é uma subpágina global que você pode usar em qualquer nível de aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:

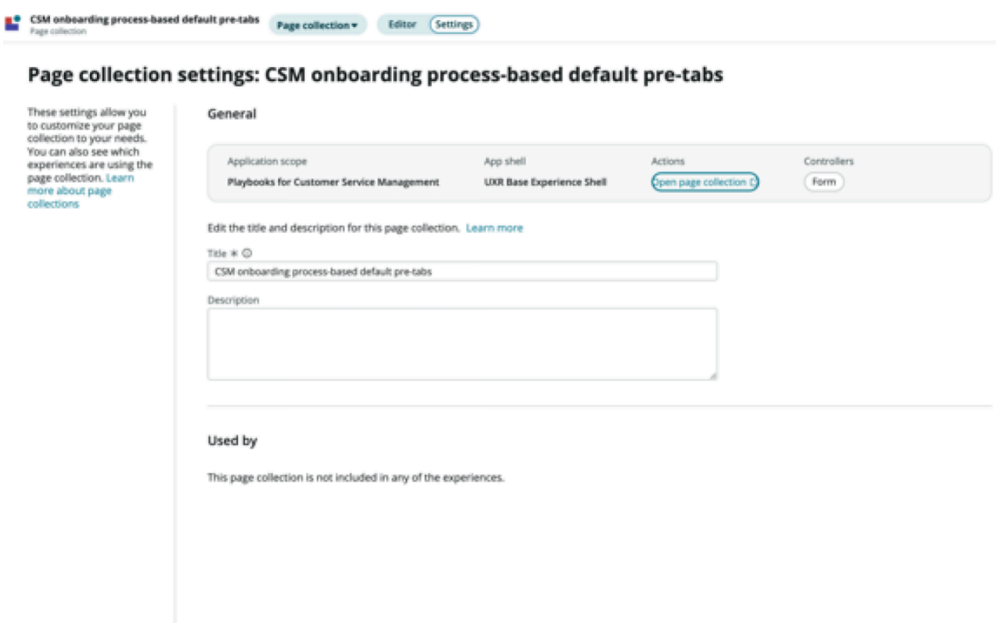
A configuração da rota do app é utilizar uma página existente em uma coleção de páginas. É aplicável a modelos e variantes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Nova estrutura de experiência** > **Construtor de IU** > **Coleção de páginas** > **Guias de nível superior da barra lateral do processo de suporte ao produto**.
2. Selecione **Exibir configurações de coleção de páginas**.
3. Na página de configurações da coleção de páginas, selecione **Abrir coleção de páginas**.

Certifique-se de que o tipo de componente seja Guias, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Interface de configurações de coleção de páginas

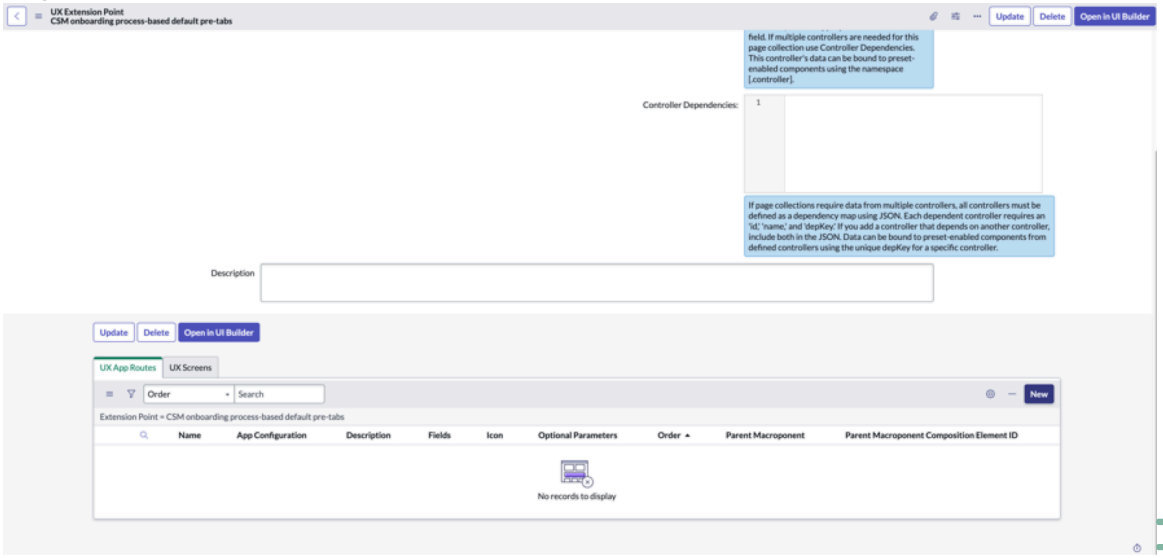


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegue até a guia **Rotas do aplicativo de UX**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Página de ponto de extensão de UX

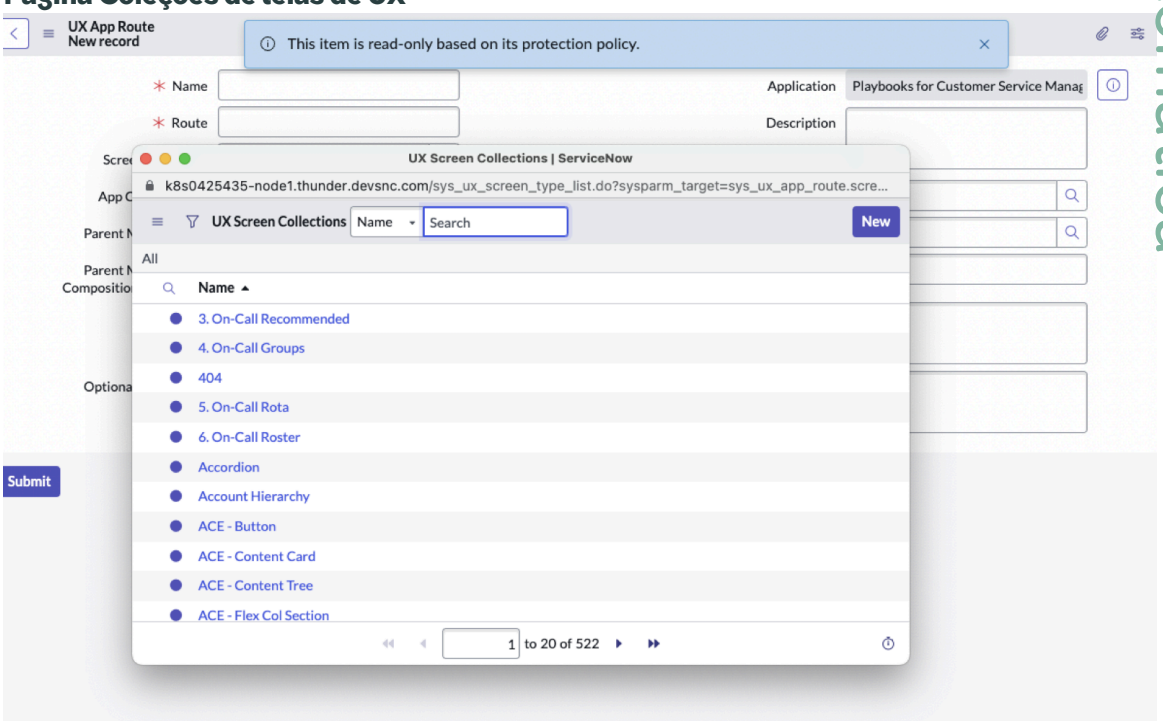


5. Crie uma rota de aplicação selecionando **Novo**.

6. No campo **Nome**, insira um nome, no campo **Rota**, insira a rota e selecione o campo **Coleção de telas** que você deseja reutilizar.

   Você também pode criar uma coleção de telas e inserir o nome, a rota e a coleção de telas, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Página Coleções de telas de UX



7. Selecione **Enviar**.

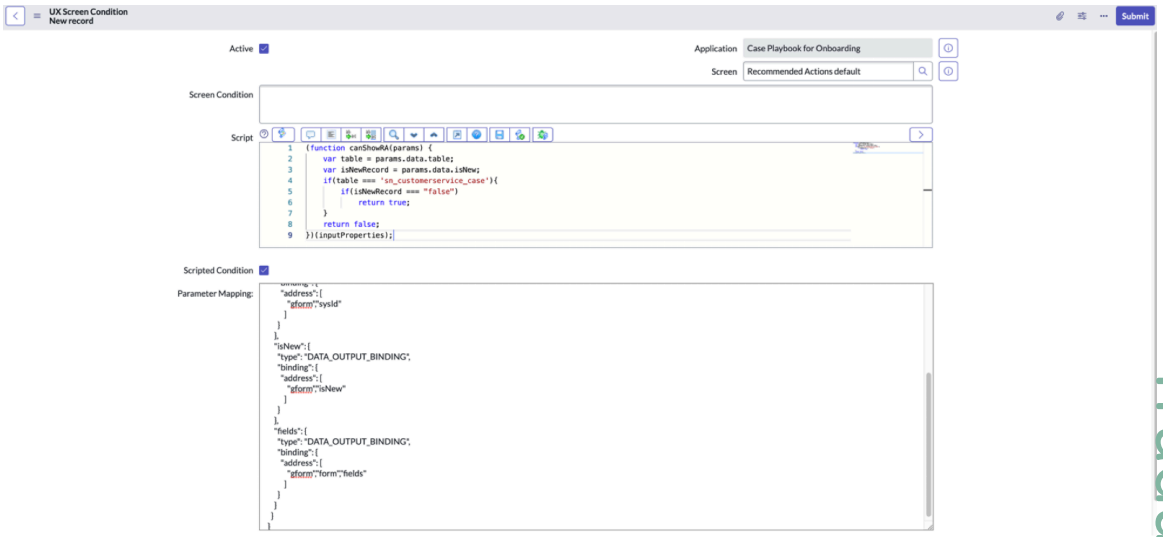
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Se você quiser mais personalizações, adicione uma nova condição de **tela inserindo Condição** de tela para essa subpágina na guia **Tela de UX**.

Página de condição da tela de UX

O exemplo a seguir mostra como aplicar uma condição de tela em sua subpágina.



Resultado
Você verá que uma subpágina foi adicionada à sua nova coleção de páginas.

Case Playbook for Onboarding

Use o Case Playbook for Onboarding para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos.

O playbook de integração fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar durante o processo de integração. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Use o Case Playbook for Onboarding para casos que foram criados usando o tipo de caso de integração. Este playbook está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Case Playbook for Onboarding application

A aplicação Case Playbook for Onboarding (com.sn_csm_onboarding_caseflow) está disponível na ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug- ins do Playbook.

Case Playbook para integração de uma definição de processo de PAD

O Case Playbook for Onboarding 3.0 inclui uma nova definição de processo do Process Automation Designer (PAD) chamada **onboarding_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Como administrador, você pode exibir uma lista de processos executando a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Somente um processo do PAD por playbook pode estar ativo de cada vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Case Playbook para recursos de integração

O Case Playbook for Onboarding 3.0 inclui os recursos de caso e as melhorias do espaço que estão listados na tabela a seguir.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Recurso	Descrição
Criar um caso de integração usando o Case Playbook for Onboarding	Recurso que abre o playbook de integração e inicia a primeira atividade na fase Iniciar, que está coletando as informações do cliente. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro. Para obter mais informações, consulte Criar um registro usando um playbook.
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Case Playbook for Onboarding usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de integração no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel do ciclo de vida do playbook. • A atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Recurso	Descrição
	O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte os seguintes tópicos: • Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
Visibilidade da atividade	Recurso que permite controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integrar Playbook ao Workspace.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Recurso	Descrição
	• Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar novos registros O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um SLA. O widget inclui as atividades nas seguintes fases: • Pré-aprovação (duração é de 3 dias) • Captura de dados (a duração é de 5 dias) • Diligência prévia (duração de 15 dias) • Resolução (a duração é de 20 dias) A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Tradução automática

Uso do ciclo de vida do playbook para navegar pelas fases e atividades

O ciclo de vida do playbook permite que os agentes vejam todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de reclamação. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar as atividades.
- Use o filtro no cabeçalho do playbook para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Clique em uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.
- Recolha o painel do ciclo de vida do playbook para criar mais espaço na tela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do Playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de atividade e do Playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (ícone de ⋮ do Playbook) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases no playbook.
- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa de caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa de caso muda para Aguardando informações e pausa os ANS e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ou a tarefa de caso ao estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores.

Nota:
As ações **Solicitar informações** e **Informações recebidas** também podem ser configuradas para aparecer nos cartões de atividade da tarefa de caso.

As ações de nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e em qual fase ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de integração

A tabela a seguir lista as fases e atividades do Case Playbook for Onboarding que os agentes podem usar para integrar novos clientes ou produtos.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Iniciar Orienta o agente na coleta de informações do cliente e do caso e no envio de um caso para pré-aprovação.	Coletar informações do cliente	Quando um agente cria um caso de integração, o espaço abre o formulário Criar novo caso de integração, inicia o playbook de integração e usa a primeira atividade para coletar informações do cliente. O agente insere as informações sobre o canal, conta, contato, consumidor, produto e serviço. Para obter mais informações sobre os produtos e serviços, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar**: cria o caso de integração e adiciona o número do caso à guia de registro. Ele também marca a primeira

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		atividade como concluída e passa para a segunda atividade.
	Adicionar mais membros	Atividade que os agentes podem usar para adicionar membros adicionais ao caso de integração: **1.** Selecione **Adicionar novo** para abrir o formulário Criar novo grupo relacionado em uma nova guia. **2.** No campo **Tipo**, selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um beneficiário que é um contato do cliente. **3.** Selecione o **Usuário**. **4.** Selecione **Salvar** para adicionar o usuário à lista de Informações do membro no cartão de atividade. Ações do agente: • **Atribuir a mim**: disponível se o caso ainda não tiver sido atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo**: adiciona um usuário à lista de informações do membro. • **Enviar para pré-aprovação**: conclui a fase de iniciação e passa para a fase de pré-aprovação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Iniciar.
Pré-aprovação Automatiza o processo de pré-aprovação do cliente.	Verificar status de aprovação	Atividade que inclui uma lista de aprovações e aprovadores. **Nota:** Esta atividade mostra a lista de aprovações se um fluxo de trabalho de aprovação for configurado manualmente para um caso de integração. A configuração do fluxo de trabalho de aprovação não é fornecida no sistema de base. Se nenhum fluxo de trabalho de aprovação estiver configurado, esta atividade será concluída automaticamente.
	Atualizar informações do cliente	Os agentes podem usar esta atividade para verificar as informações da conta, do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		contato ou do consumidor para o caso de integração. Ações do agente: **Salvar**: salva todas as mudanças feitas nas informações do cliente.
	Concluir pré-aprovação	Os agentes podem usar esta atividade para fornecer informações adicionais e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Iniciar captura de dados**: marca a atividade e a fase de pré-aprovação como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de pré-aprovação.
Captura de dados Organiza a coleta de informações do cliente.	Verificar check-list do documento	Esta atividade exibe uma check-list de documentos. Os agentes podem marcar os documentos necessários e fornecer comentários ou anotações de trabalho. Se o tipo de cliente mudar depois que o caso for criado, uma nova check-list do tipo apropriado substituirá a check-list original. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Enviar para revisão**: marca a atividade e a fase de captura de dados como concluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de captura de dados.
Diligência prévia Exibe tarefas de caso para concluir a devida diligência.	Realizar verificação em segundo plano	Os agentes podem usar esta atividade para executar verificações de antecedentes no cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade como concluída.
	Iniciar verificação jurídica	Os agentes podem usar esta atividade para iniciar o processo de verificação jurídica de um cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade como concluída.
	Analisar histórico de crédito	Atividade que os agentes podem usar para revisar o histórico de crédito de um cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade e a fase de diligência prévia como concluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de diligência prévia.
Resolver Gerencia as atividades de resolução de caso.	Propor resolução	Atividade que exibe os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Os agentes podem adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução**. Se o cliente rejeitar a resolução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente: • **Propor solução**: proponha a solução ao cliente e marque a fase Resolver como concluída. • **Mudar solução**: esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Resolver.
Fechar Gerencia as atividades de encerramento do caso.	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Fechar.
	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Fechar também é marcada como concluída.

Variante de página baseada em processo para tipo de caso de integração

A aplicação Case Playbook for Onboarding v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de integração em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fase horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
- Guias de lista relacionada que são exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Informações persistentes de conta e contato que são exibidas no painel.
- Exibe a guia E- **mail** no **fluxo de atividades**.
- Modelos de e-mail que são exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade de solicitação de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário e exibir e atualizar os detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Variantes da página de processo.

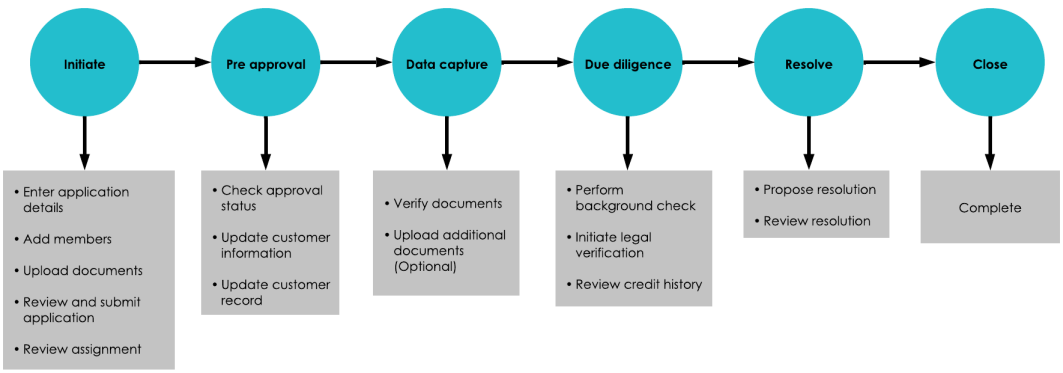
Guided Playbook for Onboarding Request

O Case Playbook para integração passou por modificações nos Playbooks para Portais para expor a fase de inicialização do autoatendimento. Esta mudança fornecerá o processo de admissão guiada do playbook também para os clientes finais, anteriormente disponível somente para agentes. A experiência é enviada inicialmente como inativa para os clientes.

Os clientes finais agora têm visibilidade de todo o ciclo de vida da aplicação de integração ao exibir a aplicação de caso. Eles podem executar várias tarefas com base na fase específica do ciclo de vida do caso. Isso inclui o envio de novos casos, a verificação do status dos casos existentes e a execução de ações em tarefas que exigem entrada do cliente conforme o caso avança.

Usuários colaboradores, por outro lado, têm a capacidade de enviar casos e agir em tarefas em nome do cliente. Durante a fase de inicialização do tipo de caso de integração, os clientes finais têm a opção de salvar seu andamento. Além disso, eles podem exibir o processo do caso na página do tíquete do caso projetada especificamente para casos de integração. Os fluxos no sistema orientam os usuários na conclusão passo a passo de processos simples e complexos, garantindo uma experiência tranquila e eficiente.

Guided Playbook for Onboarding Request



Como cliente, você pode:

- Localize o item de conteúdo do catálogo "Nova solicitação de integração assistida" na categoria "Suporte" no catálogo de serviços.
- Inicie o gerador de registro do playbook associado ao item de conteúdo selecionado.
- Monitore seu progresso no processo de envio, incluindo o número de etapas restantes e a capacidade de navegar de volta para as etapas anteriores ao exibir um playbook.
- Preencha facilmente os campos obrigatórios com as opções fornecidas e os controles de entrada.
- Salve uma aplicação ou formulário antes que ele esteja pronto para envio e retome o trabalho nele mais tarde.
- Localize o caso de rascunho na exibição de lista de casos para continuar de onde parou.
- Clique em **Enviar** para concluir a fase de inicialização durante a etapa **Revisar aplicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Receba uma notificação se houver alguma tarefa pendente devido a documentos ausentes.
- Acesse a página de tíquete de caso diretamente da notificação por e-mail, com a guia de processo aberta, exibindo a fase **Captura de dados** e a atividade **Carregar documentos**.

Limitações conhecidas:

- Se você alternar para o novo Designer de automação de processos (PAD) com a definição de serviço existente e o gerador de registro antigo, poderá encontrar uma página de erro de configuração ao tentar criar integração a partir do seletor de tipo de caso. Você também precisa atualizar as referências da definição de serviço para o novo gerador de registros.
- A experiência do playbook do portal é compatível somente com o novo PAD. Os clientes podem encontrar problemas se tentarem usar o PAD antigo, portanto, é recomendável não usá-lo. Certifique-se de que apenas um PAD esteja ativo em um determinado momento.

Case Playbook for Complaints

Use o Case Playbook for Complaints para orientar os agentes pelas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.

Um caso de reclamação captura as informações sobre o cliente, o produto e os detalhes sobre a reclamação. O playbook de reclamação fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver a reclamação. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Case Playbook for Complaints pode ser usado com casos criados usando o tipo de caso de reclamação. Este playbook está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Aplicação Case Playbook for Complaints

A aplicação Case Playbook for Complaints 3.0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug- ins do Playbook.

Case Playbook for Complaints PAD - Definição de processo

O Case Playbook for Complaints 3.0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **reclamação_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de reclamação.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, execute a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list** no navegador de aplicações.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente um processo do PAD por playbook pode estar ativo de cada vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Recursos do Case Playbook for Complaints

O Case Playbook for Complaints 3.0 inclui os recursos e aprimoramentos de caso listados na tabela a seguir.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Recurso	Descrição
Criar um caso de reclamação usando o Case Playbook for Complaints	Recurso que abre o playbook de reclamação e inicia a primeira atividade na fase de admissão, que está coletando detalhes da reclamação. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro. Para obter mais informações, consulte Criar um registro usando um playbook.
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Case Playbook for Complaints usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de reclamação no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel do ciclo de vida do playbook. • Os detalhes da atividade atual que são exibidos na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Recurso	Descrição
	• Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integrar Playbook ao Workspace.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Recurso	Descrição
	Nota: O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um SLA. Este widget inclui as atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Uso do ciclo de vida do playbook para navegar pelas fases e atividades

O ciclo de vida do playbook permite que os agentes vejam todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de reclamação. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no cabeçalho do playbook para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.
- Recolha o painel do ciclo de vida do playbook para criar mais espaço na tela.

Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do Playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de atividade e do Playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (ícone de ⋮ do Playbook) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases no playbook.
- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa de caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa de caso muda para Aguardando informações e pausa os ANS e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ou a tarefa de caso ao estado anterior e reinicia os ANS e todos os temporizadores.

Nota:
As ações **Solicitar informações** e **Informações recebidas** também podem ser configuradas para aparecer em cartões de atividade de tarefa de caso.

As ações de nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e em qual fase ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de reclamação

A tabela a seguir lista as fases e atividades do Case Playbook for Complaints que os agentes podem usar para resolver problemas do cliente.

Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Ingestão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de reclamação.	Coletar detalhes da reclamação	Quando um agente cria um caso de reclamação, o espaço abre o formulário Criar novo caso de reclamação, inicia o playbook de reclamação e usa a primeira atividade para coletar detalhes da reclamação. O agente pode inserir as informações sobre o cliente, o serviço, a reclamação e o resultado esperado para o caso. Conforme o agente insere os detalhes da reclamação, campos adicionais aparecem no cartão de atividade, como os campos **Categoria** e **Subcategoria**. **Nota:** Para obter mais informações sobre o serviço, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar**: cria o caso de reclamação e adiciona o número do caso à guia **Registro**. Ele também marca a primeira atividade como concluída e passa para a segunda atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Adicionar partes envolvidas	Atividade que o agente pode usar para adicionar partes envolvidas ao caso de reclamação: **1.** Selecione **Adicionar novo** para abrir o formulário Criar novo grupo relacionado em uma nova guia. **2.** No campo **Tipo**, selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um co-reclamante que é um contato do cliente. **3.** Selecione **"Usuário"**. **4.** Selecione **Salvar** para adicionar o usuário à lista de Partes envolvidas no cartão de atividade. Ações do agente: • **Atribuir a mim**: disponível se o caso ainda não tiver sido atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo**: adiciona um usuário à lista de Partes envolvidas (consulte as etapas anteriores).
	Verificar o endereço primário	Atividade que mostra os campos da seção de formulário Endereço de correspondência primário na guia **Detalhes**. Os agentes podem aceitar este endereço ou selecionar um endereço diferente. Ações do agente: • **Salvar**: salva as atualizações nos campos de endereço de correspondência primário. • **Mover para triagem**: conclui a fase de admissão, marca as atividades da fase como concluídas e avança para a próxima fase no playbook de reclamação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de admissão.
Triagem Permite que o agente execute a solução de problemas inicial do caso.	Verificar reclamação	Tarefa de caso que os agentes podem usar para revisar quaisquer resultados de pesquisa relacionados disponíveis no painel lateral contextual e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

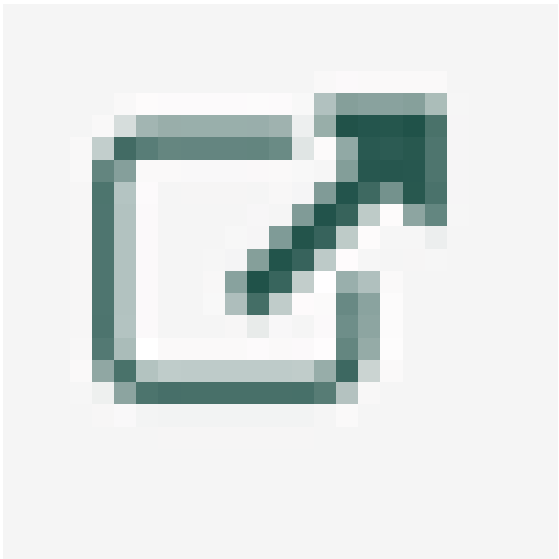
Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Enviar para revisão**: marca a tarefa de caso e a fase de triagem como concluídas.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Triagem.
Pesquisa Orquestra o envio do caso para diferentes equipes de back-office para acompanhamento.	Analisar implicações jurídicas	Tarefa de caso que os agentes podem atribuir a um usuário diferente para revisão jurídica. Para atribuir a tarefa: **1.** Selecione o ícone Exibir tarefa no cartão de atividade. Esta ação abre a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Análise de outros problemas semelhantes pelo responsável pelo produto	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de problemas semelhantes. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

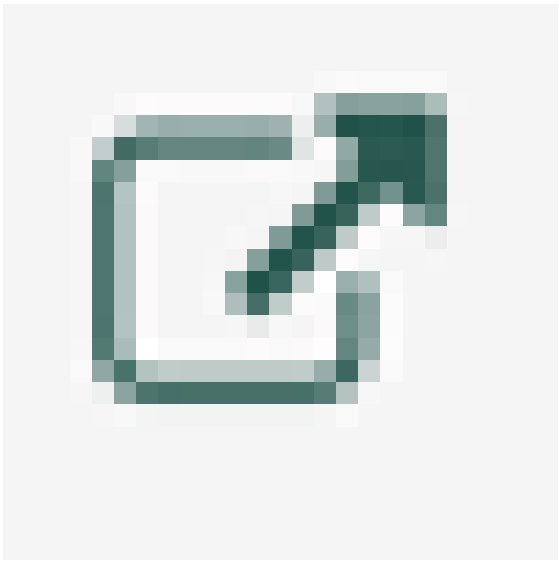
Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa do caso conforme necessário e clique em **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Verificar direito de verificação	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de direito. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

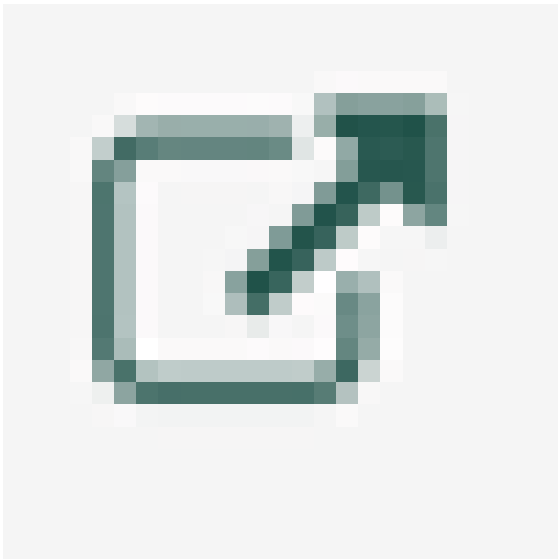
Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Revisão de cobrança para qualquer reembolso	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de cobrança. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa do caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso e a fase de pesquisa como concluídas.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de pesquisa.
Responder Orienta o agente no rascunho de uma resposta para o caso.	Compor e-mail	Atividade que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases e atividades do Case Playbook for Complaints

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro de tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso e a fase Responder como concluídas.
Resolver Gerencia as atividades de resolução de caso.	Propor resolução	Atividade que mostra os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Um agente pode adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução**. Se o cliente rejeitar a solução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente: • **Propor solução**: propõe a solução ao cliente e marca a fase Resolver como concluída. • **Mudar solução**: esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Resolver.
Fechar Gerencia as atividades para encerrar o caso e enviar uma pesquisa ao cliente.	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Fechar também é marcada como concluída.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Fechar.

Tradução automática

Variante de página baseada em processo para tipo de caso de reclamação

A aplicação Case Playbook for Complaints v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de reclamação em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fase horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação.
- Guias de lista relacionada que são exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Informações persistentes de conta e contato que são exibidas no painel.
- Guia E-**mail** exibida no **Fluxo de atividades**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelos de e-mail que são exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade de solicitação de aprovação.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Variantes da página de processo.

Case Playbook for Product Support

Use o Case Playbook for Product Support para orientar os agentes pelas etapas necessárias para resolver problemas do produto.

Um caso de suporte de produto captura as informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado. O playbook de suporte do produto fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver o problema. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Case Playbook for Product Support está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro do caso.

Nota:
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Aplicação Case Playbook for Product Support

A aplicação Case Playbook for Product Support 3.0 (com.sn_csm_product_caseflow) está disponível na ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug- ins do Playbook.

Case Playbook for Product Support PAD process definition

O Case Playbook for Product Support 3.0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **product_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de suporte do produto.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, você pode executar a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Somente um processo do PAD por playbook pode estar ativo de cada vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Recursos do Case Playbook for Product Support

O Case Playbook for Product Support 3.0 inclui os recursos de caso e as melhorias listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Product Support

Recurso	Descrição
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Case Playbook for Product Support usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de suporte ao produto no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel do ciclo de vida do playbook. • Detalhes da atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte • Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Product Support

Recurso	Descrição
	• Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integrar Playbook ao Workspace.
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar novos registros **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.
Widget de ANS	Os cartões de atividade na área de trabalho do playbook podem exibir um widget de SLA. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um SLA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Product Support

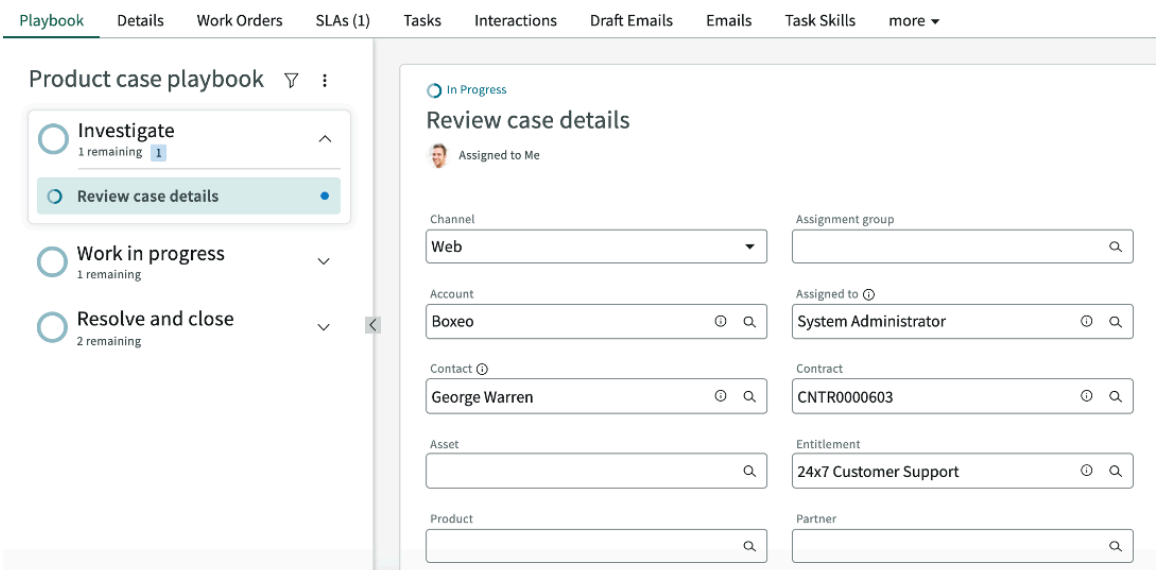
Recurso	Descrição
	A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0 a 50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Uso do ciclo de vida do playbook para navegar por fases e atividades

O ciclo de vida do playbook permite que os agentes vejam todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de suporte ao produto. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no cabeçalho do playbook para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.
- Recolha o painel do ciclo de vida do playbook para criar mais espaço na tela.

O exemplo a seguir mostra as diferentes fases e atividades em um playbook.



Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do Playbook inclui as ações que os agentes podem executar no nível do Playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (ícone de ⋮ do Playbook) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Esta ação também salva os detalhes no fluxo de atividades do caso. Ao usar esta ação, o estado do caso muda para Aguardando informações e pausa os SLAs e todos os temporizadores no caso.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ao estado anterior e reinicia os SLAs e todos os temporizadores do caso.

As ações de nível de atividade também podem aparecer no menu Ações do Playbook. Essas ações variam de acordo com o tipo de atividade e em que fase ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do Case Playbook for Product Support

A tabela a seguir lista as fases e atividades do Case Playbook for Product Support que os agentes podem usar para resolver problemas do cliente.

Fases e atividades do Case Playbook for Product Support

Fase	Atividade	Detalhes
Investigar Orienta o agente na coleta de informações do cliente e na realização de algumas pesquisas iniciais sobre o problema do produto.	Analisar os detalhes do caso	Um caso está na fase Investigar quando o estado do caso é Novo ou Aberto. Esta atividade exibe informações sobre o caso, incluindo os detalhes do cliente e do produto e quaisquer contratos ou direitos. O agente pode adicionar detalhes sobre o problema e revisar as informações e os resultados da pesquisa relacionados, como artigos de conhecimento ou casos semelhantes. Ações do agente: • **Atribuir a mim**: atribui o caso ao agente atual. • **Aceitar**: permite que o agente aceite o caso. • **Salvar**: salva todas as mudanças feitas nos detalhes do caso. • **Marcar como concluída**: salva as informações, marca a atividade como concluída e avança para a próxima atividade ou fase.
Trabalho em andamento Crie tarefas de caso conforme necessário e atribua tarefas aos usuários.	Tarefas de caso	Um caso está na fase Trabalho em andamento quando o agente conclui a pesquisa inicial e começa a trabalhar no problema. Esta atividade inclui uma lista de tarefas de caso. Os agentes podem criar tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fases e atividades do Case Playbook for Product Support

Fase	Atividade	Detalhes
		conforme necessário para concluir o trabalho de um caso. Ações do agente: • **Adicionar novo**: cria uma tarefa de caso. Adicione informações à tarefa e selecione **Salvar** para adicionar a tarefa à lista Tarefas de caso. • **Marcar como concluída**: marca a atividade como concluída e avança para a próxima atividade ou fase.
Resolver e fechar As tarefas de caso estão concluídas e o agente está pronto para propor uma solução ao cliente.	Resolver	Adicione detalhes aos campos **Código** de **resolução e Anotações** de resolução no cartão de atividade e selecione **Salvar**. Essas informações são adicionadas ao registro do caso. Ações do agente: • **Propor solução**: notifica o cliente sobre a solução proposta. • **Mudar solução**: aparece depois que o agente propõe uma solução. Use esta ação para adicionar informações aos campos de resolução de caso.
	Encerrar caso	Esta atividade mostra os seguintes campos somente leitura: • **Encerrado por**: o agente que encerrou o caso. • **Encerrado**: a data e a hora em que o caso foi encerrado. O sistema encerra o caso quando o cliente aceita a resolução ou quando o agente seleciona **Encerrar caso**.

Variante de página baseada em processo para casos

A aplicação Case Playbook for Product Support v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com casos em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação. As atividades em cada fase são empilhadas no visualizador de atividades.
- Exibe as guias da lista relacionada no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Exibe informações persistentes de conta e contato no painel esquerdo.
- Exibe a guia E- **mail** no **fluxo de atividades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibe os modelos de e-mail no painel lateral contextual.
- Oferece suporte ao cartão de resumo de caso no painel esquerdo.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Variantes da página de processo.

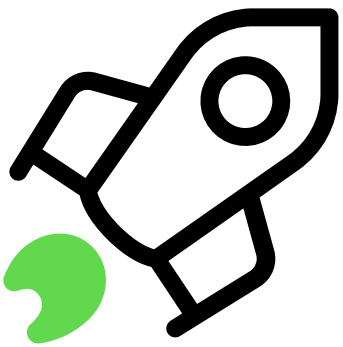
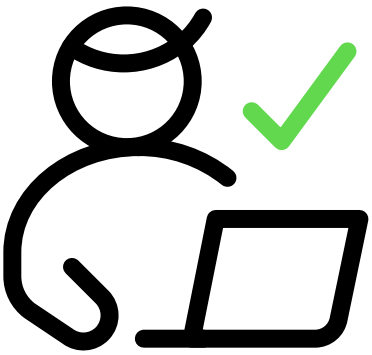
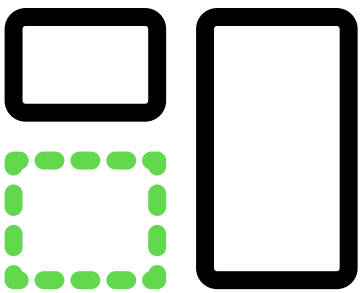
Playbooks para portais

Com os playbooks Customer Service Management (CSM) nos portais de serviço, você obtém a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso e as informações contextuais necessárias para concluir com êxito cada fase do fluxo e suas atividades associadas.

A admissão orientada com playbooks facilita o preenchimento de um formulário ou o fornecimento de informações para um caso. Os Playbooks oferecem um roadmap claro que indica seu progresso no processo de envio e as etapas restantes que você precisa concluir. Se necessário, você pode navegar de volta para uma etapa anterior. Você também verá as opções e os controles de entrada que permitem inserir informações com rapidez e precisão. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não esteja pronto para envio e retomar o trabalho nele mais tarde.

Iniciar

Selecione qualquer um dos blocos para saber como ativar e usar um playbook.

Ativar Playbooks para portais	Usar Playbooks para portais	Habilitar um refluxo para novas páginas do Construtor de IU
		
Saiba como ativar Playbooks para Portais.	Use o playbook para concluir com êxito todas as fases e atividades necessárias com orientação passo a passo.	Ajuste as propriedades dos componentes ao redimensionar uma janela ou usar o recurso de zoom de um navegador

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 lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versão .

Ativar Playbooks para portais

Ative Playbooks para portais para que seus clientes possam usar a orientação passo a passo para seguir o processo de fluxo de caso. Eles também podem obter as informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

necessárias para cada fase do fluxo e suas atividades associadas com os playbooks Customer Service Management (CSM) nos portais de serviço.

Visão geral

Você pode ativar Playbooks para portais se tiver a função de administrador. O sistema de base é entregue em um estado inativo. Você deve ativá-lo no Playbooks (PAD) para que o usuário o veja.

Resumo das etapas para ativar Playbooks para portais

Você pode configurar Playbooks para Portais em quatro etapas. Os Playbooks para Portais fornecem um processo de admissão orientado nos portais de serviço para seus clientes.

1. Ative o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração. Para obter mais informações, consulte Ativar o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração.
2. Ative o gerador de registro. Para obter mais informações, consulte Ativar o gerador de registro.
3. Ative um novo playbook de integração com autoatendimento em Playbooks (PAD). Para obter mais informações, consulte Ativar um novo playbook de integração com autoatendimento.
4. Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook. Para obter mais informações, consulte Como ativar a integração assistida nos itens de conteúdo do Playbook.

Ativar o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração

O usuário do portal pode salvar um caso durante o processo de admissão e continuar posteriormente com o estado de rascunho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative um estado de rascunho para o tipo de caso de integração para que o caso permaneça no estado de rascunho durante a fase de admissão até que o caso seja enviado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_choice.list**.
2. Selecione o registro com o **nome de Tabela** - **sn_onboarding_case** com o valor do campo **Elemento** como **estado**e o nome do campo **Rótulo** como **Rascunho**.
3. Selecione **Editar**.
4. Desmarque a caixa de seleção **Inativo**.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**e pesquise por **sys_id** - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** ou URL **Name** - **Update My Lists para casos de rascunho**.
7. Selecione **Executar agora**.
   Esta ação exclui os casos de rascunho do filtro de lista na guia **Minha lista** no carregamento da página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o gerador de registro

Ative o gerador de registro para o caso do portal e exiba o novo playbook orientado para o usuário. O usuário do portal pode navegar pelas etapas do playbook para concluir a admissão de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Geradores de Gravadores**.
2. Na lista, selecione o **Nome da tabela** - **sn_onboarding_case** com o nome da **Definição de processo** - **Integração com autoatendimento**.
3. Selecione **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Ativar um novo playbook de integração com autoatendimento

Ative um novo playbook de integração com autoatendimento em Playbooks (PAD) para garantir que o novo playbook esteja visível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de automação de processos**.
2. Na guia Processos, selecione o rótulo **Integração com autoatendimento**.
3. No menu Mais ações, selecione **Ativar**.
   Verifique se o processo do PAD anterior está desativado.

Como ativar a integração assistida nos itens de conteúdo do Playbook

Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook e verifique se o novo item de conteúdo inicia o gerador de registro do playbook que está associado a ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.
2. Selecione **Nova solicitação de integração assistida**.
3. Selecione **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Habilitar um refluxo para suas páginas Construtor de IU

Habilite um refluxo para suas páginas Construtor de IU. Dessa forma, ao redimensionar uma janela, você não precisa rolar horizontalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de refluxo ajusta as propriedades dos componentes ao redimensionar uma janela. Ele aceita tamanhos de tela menores e muda as propriedades do componente para os diferentes tamanhos de tela.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Construtor de IU* > **Experiência** > **Portal do Playbook Experience** > **Visualizador de atividade do Playbook**.
2. Na guia **Estilos** no Construtor de IU, defina a altura do visualizador de atividades como 100vh.
3. Navegue até o componente **Painéis redimensionáveis** > **Configuração de painéis** e copie o código no painel exibido padrão editando o valor da propriedade com script.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

4. Selecione **Concluído**.
   Para mais detalhes, consulte Reflow for playbook components .

Configurar registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

Configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos envolve vários tipos de registros. Consulte a tabela a seguir para obter detalhes sobre esses tipos de registro.

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado
- Definições de registro relacionado ao contexto

Tipos de registro relacionado dinâmico

Tipo de registro	Descrição
Contexto de registro relacionado	Define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Você pode criar um contexto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de registro relacionado dinâmico

Tipo de registro	Descrição
	de registro relacionado para os seguintes tipos de registros: • Um registro de origem, como um caso de atendimento ao cliente • Uma atividade do playbook, como adicionar membros adicionais a um caso de integração Um registro de contexto identifica as seguintes informações: • A tabela que contém o tipo de registro para o qual os registros relacionados estão sendo configurados. • Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas no tempo de execução. • Os tipos de registros relacionados a serem exibidos, como SLAs ou e-mails.
Definição de registro relacionado	Identifica um tipo específico de dados a ser recuperado, como SLAs ou contratos ativos. Você pode criar uma definição de registro relacionado para cada tipo de dados a ser incluído na guia Registros relacionados e, em seguida, associar uma ou mais definições a um registro de contexto.
Definição de registro relacionado ao contexto	Define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados. Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionadas ao contexto.

Para obter mais informações sobre essas tabelas, incluindo descrições de campo, consulte Tabelas de registro relacionadas dinâmicas.

Como funcionam os registros de contexto e de definição

O registro de contexto define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui condições a serem aplicadas ao tipo de registro selecionado. Por exemplo, para criar um registro de contexto para uma atividade do playbook de integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione a tabela que armazena a atividade: **Activity Execution [sys_pd_activity_context]**.
2. Defina condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada:
   - **[Definição de atividade.Processo] [é] [Playbook de integração]**
   - **[Atividade] [é] [Adicionar membros adicionais]**
     Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas no tempo de execução. Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, as definições serão executadas. Se for falso, as definições serão ignoradas. Se um contexto não tiver condições, será avaliado como verdadeiro.
3. Selecione as definições de registro relacionadas a serem executadas: **Membros adicionais**

No tempo de execução, o sistema verifica se há contextos de registro relacionados que correspondem ao registro atual ou à atividade do playbook.

- Quando encontra uma correspondência, o sistema avalia as condições definidas no contexto.
- Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas ao contexto.

Para continuar com o exemplo acima, um agente que usa o Case Playbook for Onboarding está trabalhando na atividade para adicionar mais membros. O sistema executa as seguintes ações para exibir os registros relacionados corretos:

- Verifica os contextos ativos e encontra **Membros adicionais de integração**.
- Avalia as condições no contexto e determina que elas são avaliadas como verdadeiras.
- Executa a definição de registro relacionado a **Membros adicionais**.
- Recupera e exibe o conjunto correto de registros da tabela identificada na definição de registro relacionado a **Membros adicionais**. Nesse caso, a tabela Parte relacionada [sn_customerservice_related_party].

O registro de definição usa um script para definir quais registros relacionados são recuperados com base no contexto. Este registro também inclui a tabela em que os dados do registro relacionado são armazenados. No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual ou da atividade do playbook, junto com todas as condições, e exibe dinamicamente os dados de registro relacionados.

Tarefas de configuração de registro relacionado dinâmico

Configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos inclui as seguintes tarefas:

- Configure os contextos e as definições de registro relacionado para identificar quais registros relacionados serão exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o layout do cartão para os registros exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos.

Layout do cartão da lista de registros relacionados

Os registros aparecem na guia Registros relacionados em um formato de cartão. Este formato é criado com o EVAM (Entity View Action Mapper), um aplicativo da Now Platform que padroniza como diferentes fontes de dados são exibidas em cartões e listas.

O EVAM usa configurações de exibição e modelos de exibição para determinar como as informações de cada tipo de registro relacionado são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração de exibição do EVAM: combina condições, a tabela e os campos de tabela e ações declarativas com um modelo de exibição associado.
- Modelo de exibição do EVAM: contém o JSON usado para fornecer as informações necessárias para a exibição e o uso do cartão.

As configurações de exibição do EVAM podem ser agrupadas para criar pacotes de configuração. O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui um pacote de configuração, `dynamic_related_records_bundle`, que contém configurações de exibição e modelos de exibição para o recurso de registros relacionados dinâmicos.

O administrador do sistema pode modificar as configurações de exibição no `dynamic_related_records_bundle` ou criar novas configurações de exibição. Isso inclui a seleção dos campos que são exibidos no cartão para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte:

- Definir uma configuração de exibição do EVAM
- Definir um modelo de exibição do EVAM

Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registro relacionado para registros de caso. Para exibir uma lista de definições, navegue até **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.

O administrador do sistema pode disponibilizar qualquer uma dessas definições para os agentes, adicionando-as à página de registros relacionados compartilhados no Construtor de IU.

Tabela Definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
SLAs	Exibe ANS para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Fase • Definição do ANS • Hora de início • Tempo útil restante
E-mails	Exibe e-mails para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Tipo de notificação • Assunto • Destinatário • Data de criação
Escalações	Exibe escalações para um caso ou para a conta e contato ou consumidor, incluindo informações dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
	• Estado • Número • Gravidade de escalação • Registro de origem
Bloqueado Por	Exibe tarefas de bloqueio para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Bloqueio de tarefa • Motivo do bloqueio
Casos secundários	Exibe casos secundários relacionados a um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Número • Descrição resumida • Conta e contato • Consumidor

Registros relacionados dinâmicos

Exiba registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

O recurso de registros relacionados dinâmicos fornece aos agentes de atendimento ao cliente acesso fácil às informações necessárias quando precisam. Os agentes podem exibir registros relacionados no painel lateral contextual sem sair da guia atual e pesquisar informações em outras listas relacionadas. Este recurso também permite que os usuários exibam registros relacionados sem exigir qualquer tipo de referência ou relacionamento primário-secundário.

Diferentes tipos de agentes podem usar registros relacionados dinâmicos para ver informações diferentes. Por exemplo:

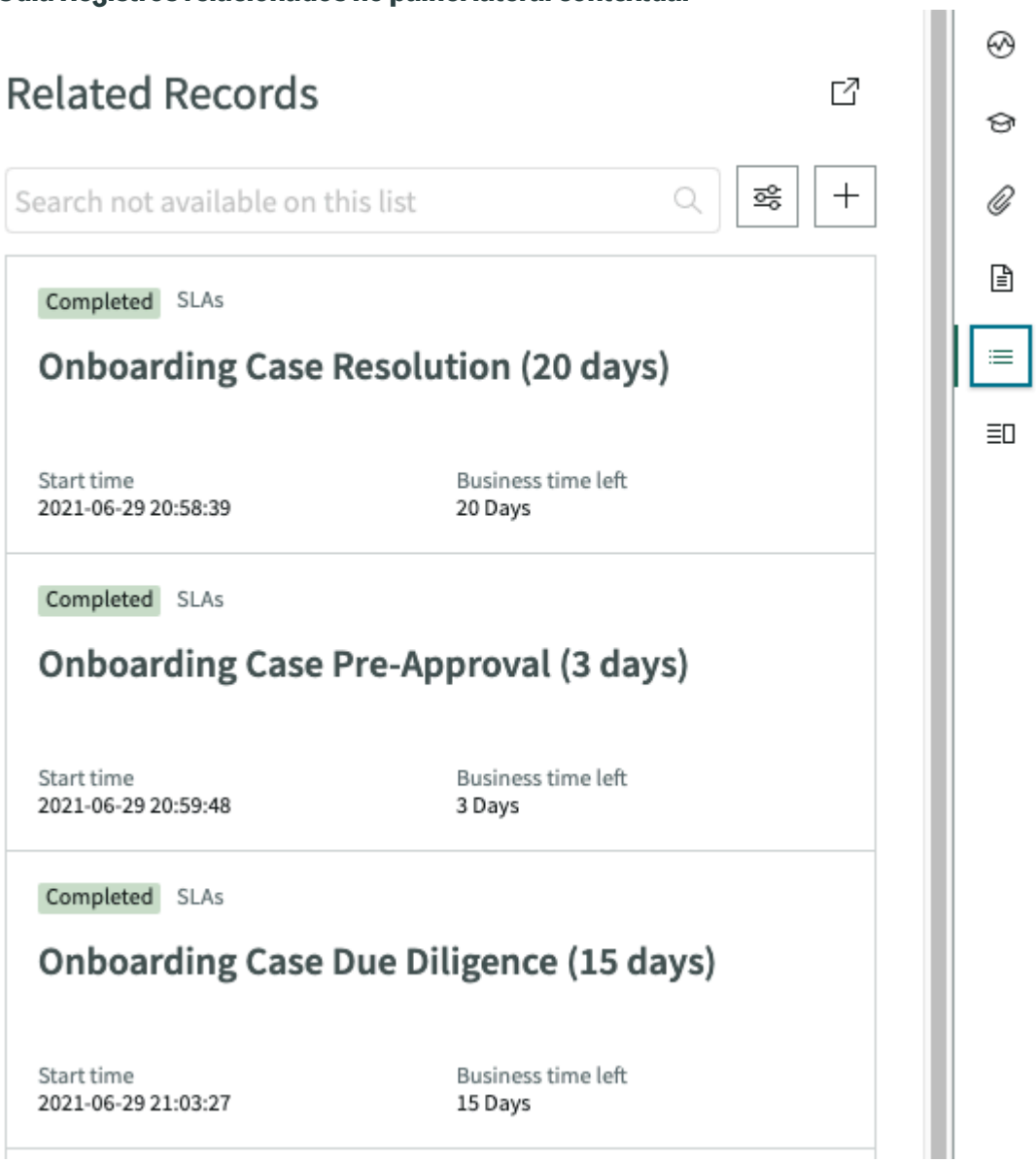
- Um agente de linha de frente que cria um novo caso pode ver casos semelhantes abertos recentemente.
- Um agente de middle-office que revisa um caso de reclamação pode ver os contratos ativos para o cliente.
- Um agente de back-office pode exibir e-mails para uma atividade do playbook selecionada.

Para exibir registros relacionados, clique na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Os registros aparecem na lista Registros relacionados como cartões somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual



Configuração de registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos e definir as seguintes informações:

- Registros de contexto que especificam o tipo de registro para o qual os registros relacionados são exibidos, como um registro de caso ou uma atividade de playbook. Um contexto também pode especificar quaisquer condições para o tipo de registro que devem ser atendidas para que os registros relacionados sejam exibidos.
- Definições para cada tipo específico de registro relacionado a ser exibido, como ANS ou contratos.
- Relacionamentos entre registros de contexto e seus registros de definição associados.

Os administradores do sistema também podem configurar o formato do cartão de registro relacionado. Para obter mais informações, consulte Configuração de registros relacionados dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de registros relacionados dinâmicos

Os agentes podem pesquisar a lista de Registros relacionados inserindo texto no campo de pesquisa ou filtrar a lista para exibir registros de um tipo específico, como SLAs ou contratos de cliente ativos. Os agentes podem expandir um cartão para mostrar uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se os agentes tiverem permissão de criação, eles também poderão criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Para obter mais informações sobre essas ações do agente, consulte Uso da guia Registros relacionados no painel lateral contextual.

Plug-in de registros relacionados dinâmicos

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) está disponível na ServiceNow Store.

Instale quaisquer aplicações ServiceNow Store solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Este plug-in fornece aos agentes acesso a informações relacionadas com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os administradores do sistema podem configurar definições de registro relacionadas que disponibilizam dados no contexto da ação que o agente está executando.

Este plug-in adiciona o menu Registro relacionado dinâmico e os seguintes módulos ao navegador de aplicações:

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado

Este plug-in também adiciona várias definições de registro relacionadas. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in.

Uso de registros relacionados dinâmicos com Playbooks para Customer Service Management

O plug-in Playbooks for Customer Service Management (sn_csm_playbook) adiciona o recurso de registros relacionados dinâmicos a Espaço configurável do CSM. Também inclui o registro de contexto de caso e várias definições de registro relacionadas.

As aplicações Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints e Case Playbook for Product Support incluem registros de contexto adicionais e definições de registro relacionadas.

Tópicos relacionados

Configurar registros relacionados dinâmicos

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Exibir registros relacionados no painel lateral contextual	Clique na guia Registros) para exibir a lista de Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem na lista em um formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone de filtro (ícone de). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista de Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Clique no ícone de pesquisa. **Nota:** O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Clique em um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Clique no ícone de exibição de lista (ícone de exibição de) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia sob o registro primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário. **1.** Clique no ícone criar registro ( ) na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e clique em **Salvar**.

Página compartilhada de registros relacionados

A página compartilhada Registros relacionados permite que os usuários exibam registros relacionados ao registro atual ou à atividade do playbook no painel lateral contextual.

Usuários com a função ui_builder_admin ou a função de administrador do sistema podem configurar uma página de registro no UI Builder e usar a página compartilhada Registros relacionados para adicionar uma guia Registros relacionados no painel lateral contextual. A guia Registros relacionados mostra a lista de registros relacionados em formato de cartão.

Use a página compartilhada Registros relacionados para exibir registros de tabelas que têm um relacionamento configurado com o registro principal. Isso pode incluir vários tipos de registros relacionados, como SLAs, contratos ativos e e-mails.

A página compartilhada de Registros relacionados:

- Faz parte do shell da aplicação Espaço do agente de base.
- É uma página pública que está disponível nos modelos de página.
- É uma página genérica que pode ser incorporada ao painel lateral contextual de qualquer página.

Para obter mais informações sobre a página compartilhada de Registros relacionados, consulte as informações do componente Registros relacionados em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Tabelas dinâmicas de registros relacionados

O recurso de registros relacionados dinâmicos usa tabelas diferentes para armazenar informações de contexto e definição.

As tabelas a seguir oferecem suporte à configuração do recurso de registros relacionados dinâmicos. Essas tabelas estendem a tabela sys_metadata.

Tabela de contexto de registro relacionado

Os registros na tabela Contexto de registro relacionado [sn_related_record_context] definem o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tabela selecionada. Você pode criar registros de contexto para registros de origem (como casos de atendimento ao cliente) ou atividades de playbook (como adicionar membros adicionais a um caso de integração).
- Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam quando as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Essas definições identificam os dados a serem recuperados, como SLAs ou e-mails.

Campos da tabela Contexto de registro relacionado

Campo	Descrição
Nome	O nome exclusivo do registro de contexto.
Aplica-se à tabela	A tabela que armazena o tipo de registro do registro de contexto. Para exibir registros relacionados a um registro de origem, selecione a tabela que armazena o registro de origem. Por exemplo, Caso [sn_customerservice_case]. Para exibir registros relacionados a uma atividade do playbook, selecione a tabela que armazena as atividades: Activity Execution [sys_pd_activity_context].
Campo de referência primário	O campo primário da **tabela Aplica-se a** que é passado para a Definição de registro relacionado ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • ID do sistema • ID do documento • Referência
Campo de referência secundário	O campo secundário da **tabela Aplica-se a** que é passado para a Definição de registro relacionado ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • ID do sistema • ID do documento • Referência
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ativo	Habilita o registro de contexto.
Herdados	Quando habilitado, o registro de contexto também considera tabelas que se estendem de **Aplica-se a tabela**.
Condições	Condições que são aplicadas aos registros na **tabela Aplica-se a**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de definição de registro relacionado

Os registros na tabela Definição de registro relacionado [sn_related_record_definition] identificam um tipo de dados a ser recuperado, como contratos ativos, tarefas de caso ou ANSs. Um registro de definição inclui:

- O rótulo de exibição, que aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados.
- A tabela a ser consultada. Por exemplo, a tabela E-mail [sys_email].
- Se necessário, tabelas de referência primárias e secundárias.
- Condições de script que especificam ainda mais os campos a partir dos quais consultar.

Você pode criar registros de definição para cada tipo de dados a ser incluído na guia Registros relacionados e, em seguida, associar as definições a um ou mais registros de contexto.

Campos da tabela Definição de registro relacionado

Campo	Descrição
Rótulo de exibição	O nome exclusivo da definição de registro relacionado. Este rótulo aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
Tabela de referência primária	A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera obter um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Tabela de referência secundária	A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera obter um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **campo Referência secundária** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de definição se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Consultas de	A tabela que armazena os dados de registro relacionados a serem recuperados.
Ativo	Habilita o registro de definição. Uma definição deve estar ativa para que os registros relacionados desse tipo sejam exibidos na guia Registros relacionados.
Script	Crie um script que defina quais registros são recuperados com base no contexto.

Tabela de definição de registro relacionado ao contexto

A tabela Definição de registro relacionado ao contexto [sn_m2m_context_related_record_defn] define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionadas ao contexto.

Contexto e registros de definição associados

Campo	Descrição
Contexto de registro relacionado	O registro de contexto.
Definição de registro relacionado	O nome da definição de registro relacionada associada ao registro de contexto. O sistema usa essa definição para determinar quais registros serão recuperados.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ordem	A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados. A ordem desta definição de registro relacionado é comparada com a ordem das outras definições associadas ao **contexto de registro relacionado** para determinar a ordem de exibição na lista de filtros. Se mais de um contexto se aplicar a um registro, o sistema avaliará a ordem de todos os tipos de registro relacionados. Se houver um tipo de registro relacionado duplicado, o sistema usará o tipo de registro com o valor de ordem mais baixo.
Ativo	Habilita a **definição de registro relacionado** para este registro de contexto.

Configurar contextos de registro relacionado

Este tipo de registro de configuração define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um contexto de registro relacionado, o administrador do sistema configura as seguintes informações:

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto. Você pode criar um contexto para um registro de origem, como um caso, ou para uma atividade de playbook.
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas associadas a este contexto são executadas no tempo de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas.
- Se as condições forem avaliadas como falsas, o sistema ignorará essas definições.

Nota:
Se um contexto não tiver condições, será avaliado como verdadeiro.

- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Associe uma definição para cada tipo de registro relacionado a ser exibido para este contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o registro de contexto.
4. Selecione a tabela que armazena o tipo de registro para o contexto no campo **Aplica-se à tabela**.
5. No **campo de referência primário**, selecione o campo da **tabela Aplica-se a** que é passado para a Definição de registro relacionado ao contexto para avaliação.
   Os seguintes tipos de dados são compatíveis:
   - ID do sistema
   - ID do documento
   - Referência
6. **Opcional:** Se desejar, selecione outro campo de referência na **tabela Aplica-se a** no **campo de referência secundário**.
7. Habilite o campo **Herdado** se quiser que o registro de contexto também considere tabelas que se estendem da **tabela Aplica-se a**.
8. Use o construtor de condição para selecionar condições que são aplicadas aos registros na **tabela Aplica-se a**.
   Por exemplo, se você estiver criando um contexto para uma atividade do playbook, poderá usar o construtor de condição para identificar o playbook e a atividade específica nesse playbook.
9. Clique em **Enviar**.
   O contexto é adicionado à lista Contextos de registro relacionado.

Associar definições de registro relacionado a um contexto de registro relacionado

Associe as definições de registro relacionado desejadas a um registro de contexto para determinar quais registros relacionados aparecem para o tipo de registro selecionado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto de registro relacionado inclui as seguintes informações:

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto (registro de origem ou atividade do playbook).
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada que determinam se as definições de registro relacionadas associadas são executadas no tempo de execução.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique no contexto desejado.
3. Na lista relacionada Definições de registro relacionado ao contexto, clique em **Novo**.
   Pode ser necessário mudar a aplicação para ver o botão **Novo** :
   a. Clique no ícone de configurações do sistema no canto superior direito.
   b. Clique **em Desenvolvedor**.
   c. Selecione a **aplicação** e feche a janela pop-up.
4. Clique no ícone de pesquisa na **lista Definição de registro relacionado**.
5. Selecione uma definição na lista Definições de registro relacionado.
6. Atribua um número de ordem à definição no campo **Ordem**.
   A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de registro relacionado

As definições de registro relacionado identificam os tipos de registros que o recurso de registros relacionados dinâmicos pode exibir na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador do sistema pode criar definições relacionadas e associar as definições desejadas a um contexto de registro relacionado. Por exemplo, o administrador pode associar o SLA e as definições de escalação ao contexto de registro relacionado ao caso. As definições podem ser associadas a vários contextos.

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registro relacionado para registros de caso. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a definição no campo **Rótulo de exibição**.
   Este rótulo aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados. Os agentes clicam no ícone de filtro e selecionam o tipo de registro relacionado a ser exibido na lista Registros relacionados.
4. No campo **Consultas de**, selecione a tabela que armazena os dados de registro relacionados a serem recuperados.
5. Selecione uma tabela no campo Tabela de **referência primária**.
   A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera obter um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
6. **Opcional:** Se desejar, selecione uma tabela no campo Tabela de **referência secundária**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera obter um registro desse tipo. Se você inseriu um tipo de dados no **campo Referência secundária** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.

7. Use o campo **Script** para definir quais registros são recuperados com base no contexto.

   No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual, junto com todas as condições selecionadas, e exibe dinamicamente os registros relacionados.

8. Clique em **Enviar**.

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte da configuração da página compartilhada Registros relacionados, o administrador pode definir o número máximo de registros relacionados que são exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Isso é definido como parte da configuração de transformação de dados do Construtor de IU. O valor padrão é 100 registros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Minhas experiências, clique no espaço desejado.
3. No menu Página, selecione **Registro**.
   O menu Página está no canto superior esquerdo da interface do Construtor de IU.
4. Clique **em Editar no escopo original**.
5. Na lista Conteúdo abaixo do menu Página, clique no componente **Barra lateral contextual**.
6. No painel de configuração da barra lateral contextual no lado direito da interface do Construtor de IU, clique na guia Configuração.
7. Na lista Guias, clique em **Registro relacionado**.
8. Clique **em Editar conteúdo**.
9. Clique no ícone Dados na barra no lado esquerdo da interface do Construtor de IU.
10. Em Instâncias de recursos de dados locais, clique em **Pesquisar registros relacionados**.
11. Na guia Configuração do recurso de dados, insira um valor no campo **Máximo de resultados**.
12. Clique em **Salvar**.

Configurar a Central do cliente

Forneça aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre um cliente em um local centralizado, configurando as exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente para a Central do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles aproximem rapidamente o problema do cliente e forneçam um serviço eficiente e empático aos clientes.

A Central do cliente consiste em duas exibições, Informações do cliente e Atividade do cliente.

Nota:
Se você estiver usando Espaço do agente do CSM, a Central do cliente será exibida no registro de interação. Se você estiver usando Espaço configurável do CSM, a Central do cliente será exibida na interação, na conta, no contato ou nos registros do consumidor. Ambas as exibições são altamente configuráveis e podem ser adaptadas para atender às necessidades do seu negócio.

Para mais detalhes, consulte Central do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**.
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente ou Central do cliente - Atividade do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar Central do cliente	Ative o plug-in Central do cliente para usar a Central do cliente.
Configurar a exibição de informações do cliente usando o CSM Agent Workspace	Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço do agente do CSM.
Configurar a exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM	Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço configurável do CSM.
Configurar a exibição de atividade do cliente	Configure a exibição da atividade do cliente.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Central do cliente

Ative o plug-in Central do cliente para usar a Central do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_csm_customer_central.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Para usar os dados de demonstração da Central do cliente, ative o plug-in Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo).

Criar dados para a Central do cliente

Ao atualizar de uma versão existente, os clientes devem executar um script de correção para criar dados para a Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa se aplica a clientes que estão atualizando sua versão de lançamento e instalando a Central do cliente pela primeira vez. A execução do script de correção cria dados na tabela Atividades da Central do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Selecione o script de correção **de dados Criar atividades para os últimos N dias**.
3. Selecione **Executar script de correção**.

Configurar propriedades da Central do cliente

Defina de quantos dias você deseja exibir dados na Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade se aplica às exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Insira o número de dias a partir dos quais você deseja exibir dados na Central do cliente.
   O padrão é definido como 30.

Configurar a exibição de informações do cliente usando o CSM Agent Workspace

Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Informações do cliente mostra todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

> **Nota:**
> As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de informações do cliente no CSM Agent Workspace. Este é o espaço configurado usando a interface da Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Central do cliente - Informações do cliente

Tarefa	Descrição
Defina suas configurações para a exibição de informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição Informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode ser casos recentes ou interações de bate-papo recentes.
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações do cliente.
Configurar registros de informações do cliente	Configure os registros a serem exibidos na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.
Configurar grupos de relatórios de informações do cliente	Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.
Configurar contextos de informações do cliente	Associe cada configuração de lista, registro, relatório e grupo de relatórios que você criou a um consumidor ou contexto de contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar listas para a exibição de informações do cliente

Configure listas para a exibição de informações do cliente.

Antes de Iniciar

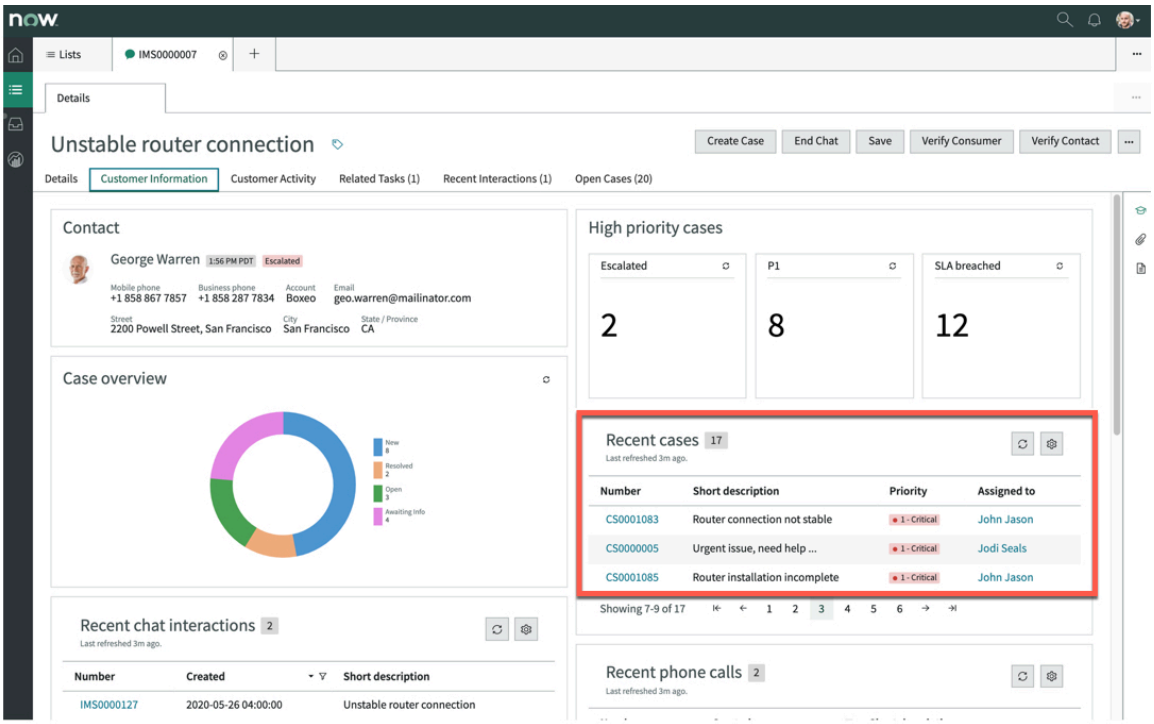
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas são exibidas na exibição de Informações do cliente no Agent Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações da Lista**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de configurações de lista

Campo	Descrição
Título	Insira um título para a configuração da lista.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e a lista. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela de contexto do contato ou do consumidor. **d.** Na tabela Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com**, digite um script para especificar os registros a serem incluídos da tabela para as consultas de relacionamento. Por exemplo: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	"contact" => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. "parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Exibição	Selecione o nome da exibição com o conjunto de colunas que serão exibidos na lista. Para obter informações sobre como criar uma exibição, consulte Configurar o layout da lista .
Limite da lista	Insira o número de registros a serem exibidos na lista. Você pode acessar os registros restantes usando a paginação.

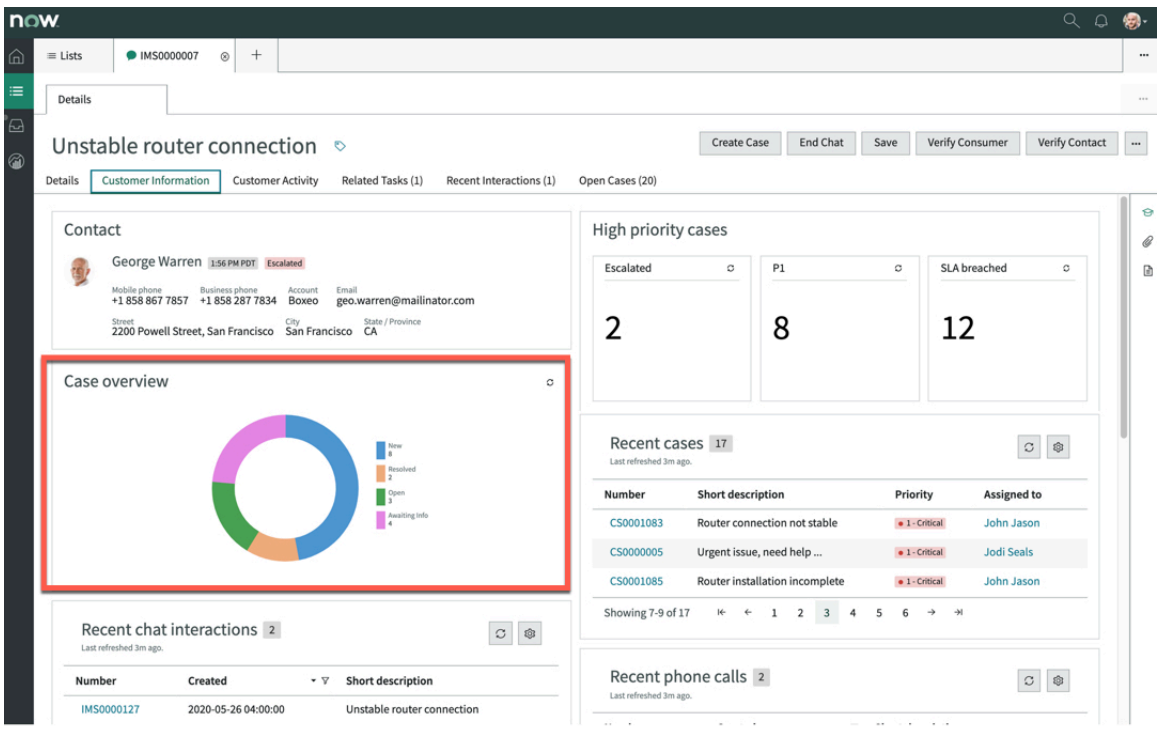
4. Selecione **Enviar**.

Configurar relatórios para a exibição de informações do cliente

Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no Agent Workspace.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o relatório.
Tabela de contexto	Selecione uma Tabela de contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre um contato do cliente.
Relatório	Selecione um relatório. **Nota:** Somente gráficos de pizza, donuts e gráficos de pontuação única são compatíveis.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o relatório. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela de contexto do contato ou do consumidor. **d.** Na tabela Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com**, insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de relatório. Você também pode especificar condições de filtro, se necessário. Por exemplo: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar registros para a exibição de informações do cliente

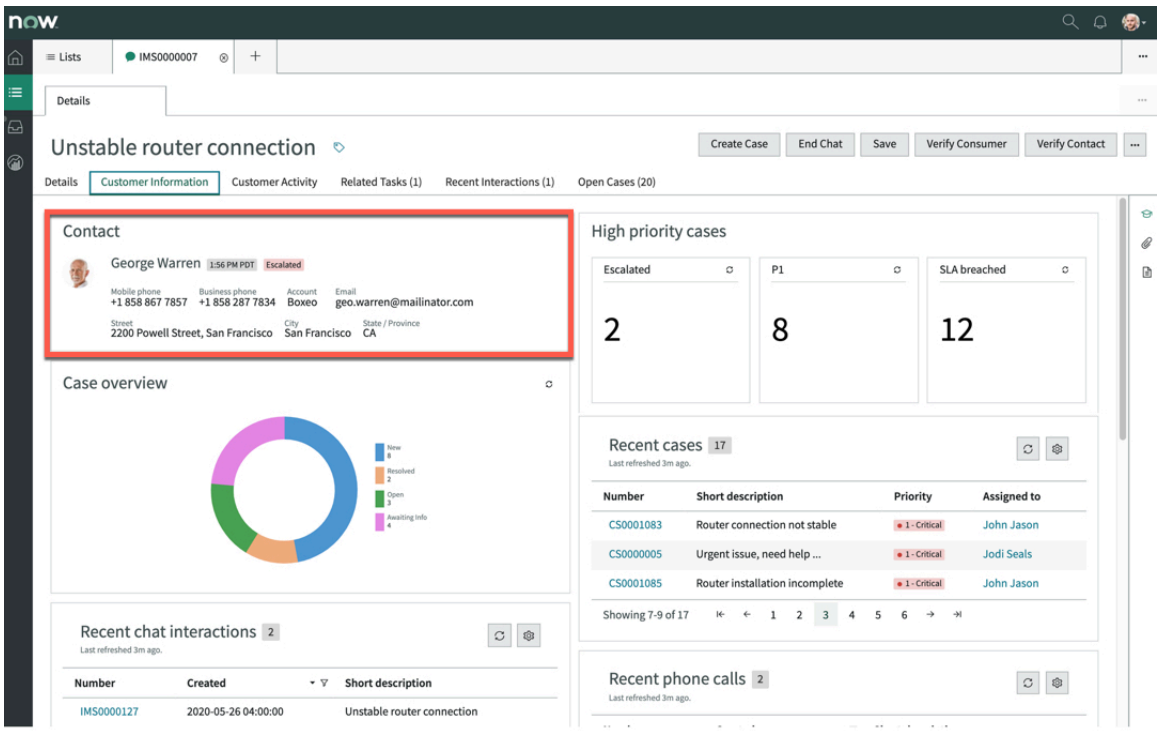
Configure os registros a serem exibidos na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros são exibidos na exibição de Informações do cliente no Agent Workspace.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de configurações de registro

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o registro.
Tabela de contexto	Selecione uma Tabela de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre um contato do cliente.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o registro. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela na qual a lista aparece. **Nota:** Insira contato ou consumidor. **d.** Na tabela Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados. **e.** Em **Consulta com**, insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de registro. Você também pode especificar condições de filtro, se necessário. Por exemplo: `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` "sys_id" => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. "parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Campos	Selecione os campos a serem exibidos no registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar grupos de relatórios para a exibição de informações do cliente

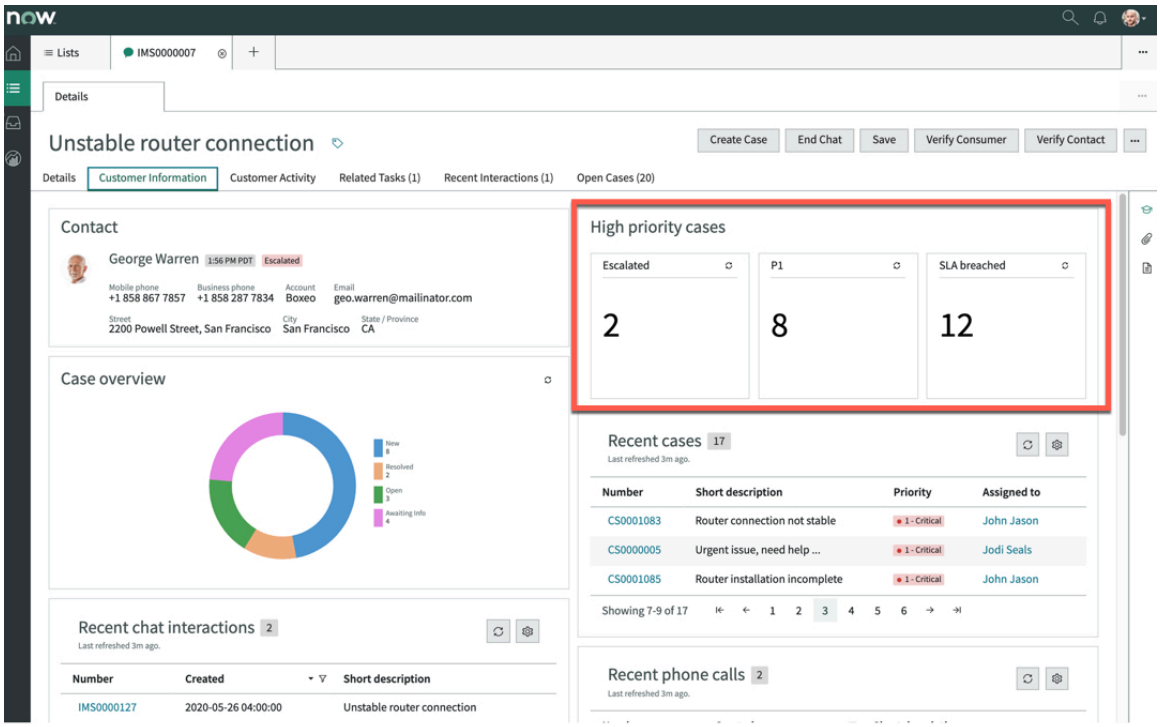
Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os grupos de relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no Agent Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Grupo de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campos e descrições de formulário de configurações de Grupo de Relatórios

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o grupo de relatórios.
Tabela de contexto	Selecione uma Tabela de contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser que todas as informações sobre um contato do cliente sejam exibidas.
Configurações de relatório	Selecione a lista de relatórios a serem exibidos no grupo.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar contextos de informações do cliente para a exibição Informações do cliente

Associe cada configuração de lista, registro, relatório e grupo de relatórios que você criou a um consumidor ou contexto de contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os cartões de informações do cliente para exibir cada uma das configurações de lista, registro ou relatório de um consumidor ou contato. Cada cartão de informações do cliente corresponde a um cartão na exibição de Informações do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Contextos de Informações do Cliente**.
2. Selecione o contato ou o registro do consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
3. Na lista relacionada Cartões de informações do cliente, selecione **Novo**.
4. Adicione sua configuração para criar um cartão de informações do cliente.
5. Selecione **Enviar**.

Nota:
Repita essas etapas para cada configuração que você deseja adicionar ao contato ou ao registro do consumidor. Você também pode mudar o layout e a ordem de exibição dos cartões na exibição Informações do cliente.

Configurar a exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM

Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exibição Informações do cliente mostra todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

Nota:
As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de informações do cliente no Espaço configurável do agente do CSM. Este é o espaço configurado usando o Construtor de IU, introduzido na versão Quebec.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente para Espaço configurável do CSM, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Informações do cliente para tarefas de configuração do espaço configurável do CSM

Tarefa	Descrição
Defina suas configurações para a exibição de informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição Informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode ser casos recentes ou interações de bate-papo recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição Informações do cliente.
Configurar cartões de contato do cliente	Configure o cartão de contato para exibir informações de contato na exibição Informações do cliente. Por exemplo, um cartão de contato pode fornecer informações sobre o contato, o consumidor ou a conta.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar a exibição de atividade do cliente

Configure a exibição da atividade do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Atividade do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de todas as interações que um cliente teve com uma central de contato na forma de um feed de atividades.

Há dois painéis na exibição Atividade do cliente. À esquerda, os aspectos categorizam os pontos de contato do cliente e um agente de atendimento ao cliente pode filtrar para exibir os dados desejados. À direita, o feed de atividades exibe informações mais detalhadas sobre cada um dos aspectos em ordem cronológica reversa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Atividade do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Tarefas de configuração da atividade do cliente

Tarefa	Descrição
Configurar atributos do componente	Defina os atributos do componente de exibição de atividade do cliente conforme necessário.
Configurar tipos de atividade	Crie um tipo de atividade a ser exibido no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.
Configurar grupos de atividades	Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividades ao grupo de atividades.
Configurar modelos de tipo de atividade	Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed de atividades.
Configurar contextos de atividade	Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividade que você criou a um contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações, e crie aspectos para agrupar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar atributos de componente para a exibição Atividade do cliente

Defina os atributos do componente de exibição de atividade do cliente, conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Administração** > **Itens relacionados**.
2. Selecione Atividade do cliente.
3. Selecione **Exibição avançada**.
4. Selecione a guia Atributos do componente.
5. Defina os seguintes atributos de componente, conforme necessário.

Itens relacionados, descrição do campo de propriedade de exibição avançada

Propriedade	Descrição
childFacetsListSize	Número de aspectos secundários a serem exibidos. O valor padrão é 3.
atividadesListSize	Número de atividades a serem exibidas no feed de atividades. O valor padrão é 10.

Nota:
Evite fazer mudanças em outros atributos de componente nesta lista.

Configurar tipos de atividade para a exibição Atividade do cliente

Crie um tipo de atividade a ser exibido no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.

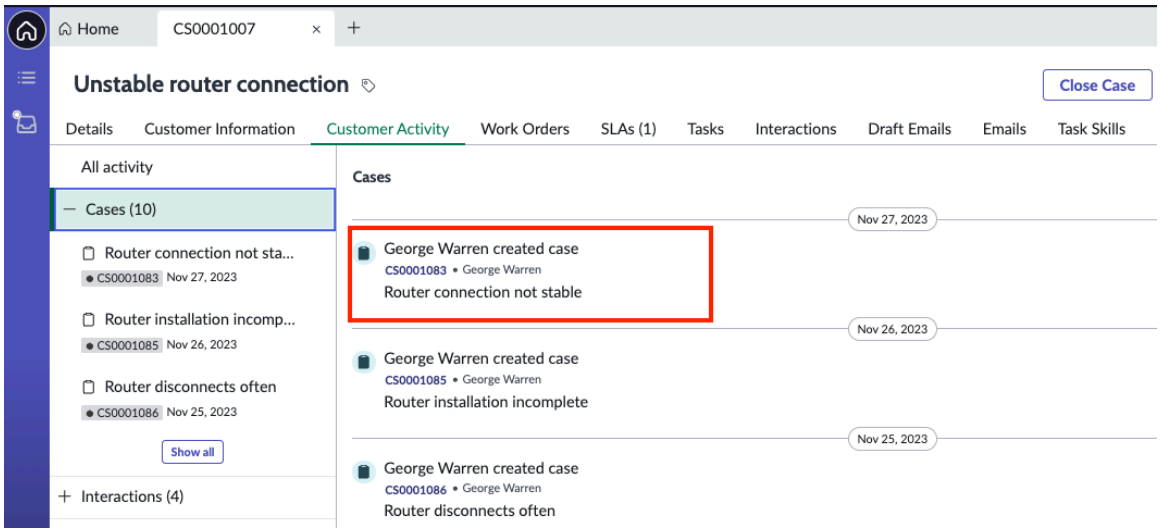
Saiba mais sobre como configurar tipos de atividade no tutorial em vídeo a seguir. Configurar tipos de atividade

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de atividade é uma ação que um contato ou consumidor executa. Essas ações são exibidas no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.
Os tipos de atividade são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Tipos de Atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de tipos de atividade

Campo	Descrição
Descrição resumida	Insira um nome para a atividade.
Mensagem de atividade	Insira a mensagem que será mostrada no bloco de atividades do feed de atividades. **Nota:** Se a mensagem ainda não estiver definida, você poderá criar uma mensagem. Consulte o vídeo acima sobre como criar uma mensagem.
Origem da atividade	Insira a tabela na qual a atividade será realizada. Por exemplo, se criar um caso for a atividade, a tabela Caso será a Origem da atividade.
Ator	Insira a pessoa que realizará a atividade.
Objeto	Selecione um Objeto, que será a chave exclusiva que identifica o objeto no qual a atividade será realizada.
Condições do filtro	Especifique todas as condições que devem ser atendidas para que a atividade seja exibida no feed de atividades.
Ativo	Desmarque a caixa de seleção **Ativa** para não exibir as atividades correspondentes a este tipo no feed de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você desmarcar esta caixa de seleção, desmarcará o aspecto correspondente. Caso contrário, o aspecto será exibido sem dados.
Verbo	Selecione um verbo que descreva a atividade realizada. **Nota:** Se o verbo ainda não estiver definido, você poderá criar um verbo. Consulte o vídeo acima sobre como criar um verbo.
Destino	Selecione a segunda pessoa envolvida na atividade. Nem todas as atividades têm uma segunda pessoa.

4. Selecione **Enviar**.

Nota:
Depois de criar um novo tipo de atividade, uma nova regra de negócio é criada.

5. Na mensagem de notificação, selecione o link para a regra de negócios.

Nota:
A regra de negócios é necessária para criar um registro em uma tabela de atividade central sempre que a ação é realizada. A tabela de atividade central melhora o desempenho da renderização do feed durante o tempo de execução. Crie uma regra de negócios para cada tipo de atividade.

6. Na guia Avançado, atualize o script.
A seguir está um script de exemplo.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

Configurar grupos de atividades para a exibição Atividade do cliente

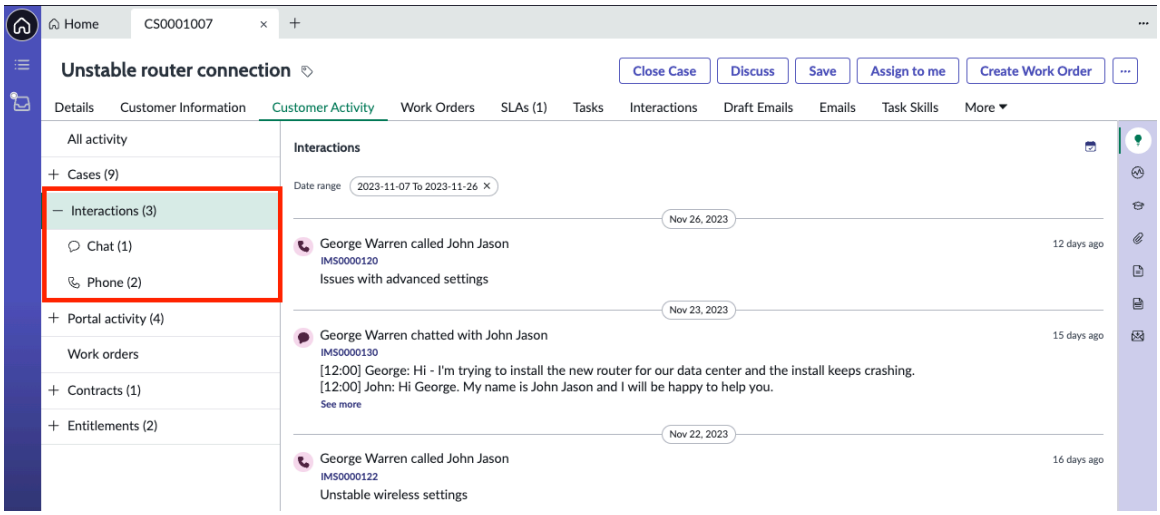
Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividades ao grupo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um grupo de atividades é um agrupamento lógico de tipos de atividade. Um grupo de atividades é exibido no feed de atividades com base no aspecto selecionado.
Os grupos de atividades são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Saiba mais sobre como configurar grupos de atividades no tutorial em vídeo a seguir.
Configurar grupos de atividades

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Grupos de Atividades**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo Novos grupos de atividades

Campo	Descrição
Nome	Selecione um nome para o grupo de atividades.
Nome da tabela	Selecione a tabela que armazena o objeto no qual as atividades neste grupo são realizadas. Normalmente, é o mesmo que a Origem da atividade selecionada no Tipo de atividade.

4. Depois de criar um grupo de atividades, selecione-o na lista Grupo de atividades e adicione os tipos de atividade ao grupo.
5. Na lista relacionada Tipos de atividade, selecione **Novo**.
6. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de tipos de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que você deseja adicionar ao grupo de atividades.
Campo do grupo de atividades	Selecione o campo na tabela Origem de Atividade que identifica o objeto na tabela associada ao Grupo de Atividades.

7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar modelos de tipo de atividade para a exibição Atividade do cliente

Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed de atividades.

Saiba mais sobre como configurar modelos de tipo de atividade no tutorial em vídeo a seguir. Configurar modelos de tipo de atividade

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir quais campos serão exibidos, onde eles serão exibidos no bloco e a ordem de exibição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Modelos do Tipo de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo de modelos de tipo de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o modelo.
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que será adicionado ao modelo.
Ícone	Selecione um ícone que será usado para o tipo de atividade.

4. Selecione **Enviar**.
5. Depois de criar um modelo de tipo de atividade, selecione-o na lista Modelo de tipo de atividade para configurar os campos e a ordem dos campos a serem exibidos.
6. Selecione Novo para criar campos de modelo para o tipo de atividade.
7. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo do modelo de tipo de atividade

Campo	Descrição
Tipo	Selecione um Tipo para determinar se você deseja selecionar campos da origem da atividade ou da tabela de grupo de atividades.
Campo	Selecione o campo que você deseja adicionar. **Nota:** Você não pode configurar campos HTML para exibição no subcabeçalho do bloco de atividades.
Mostrar rótulo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o rótulo do campo no bloco de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Posição	Selecione a Posição para determinar se o campo deve aparecer como conteúdo ou como um subcabeçalho no bloco de atividade. **Nota:** Somente um campo é exibido como conteúdo no bloco de atividades.
Ordem	Selecione a ordem em que o campo deve aparecer no bloco de atividades.
Habilitar link para o registro do grupo de atividades	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo como link para o registro do grupo de atividades.
Exibir como tempo anterior	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo no formato de tempo anterior. **Nota:** Este campo se aplica somente a campos que incluem informações de hora ou data.
Ícone do conteúdo	Ícone do conteúdo exibido em um bloco. **Nota:** Este campo é exibido somente quando Conteúdo é selecionado no campo Posição.
Dica da ferramenta de conteúdo	Dica da ferramenta para o ícone exibido em um bloco. **Nota:** Este campo é exibido somente quando Conteúdo é selecionado no campo Posição.
Condição	Condição que se aplica ao campo selecionado. Por exemplo, no modelo de tipo de atividade de transcrição, você pode configurar uma condição para mostrar a transcrição quando o campo Resumo do bate-papo estiver vazio.

8. Selecione **Enviar**.

Associar grupos de atividades e tipos de atividades a contextos de atividades

Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividade que você criou a um contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Associar um grupo de atividades a um contexto de atividade

Saiba mais sobre como associar um grupo de atividades a um contexto de atividade no tutorial em vídeo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar um tipo de atividade a um contexto de atividade

Saiba mais sobre como associar um tipo de atividade a um contexto de atividade no tutorial em vídeo a seguir.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto de atividade é a pessoa ou o usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: consumidor e contato. Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividades que você criou ao contexto da atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Atividade do Cliente** > **Contextos de Atividades**.
2. Abra o contato ou o registro do consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
3. Na lista relacionada Grupos de contexto de atividade, selecione **Novo**.
4. Adicione o grupo de atividades.
5. Na lista relacionada Tipos de contexto de atividade, selecione **Novo**.
6. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo da lista relacionada de tipos de contexto de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Adicione o tipo de atividade.
Buscar de atividades	Desmarque Buscar de atividades se uma regra de negócios não estiver definida para este tipo de atividade.
Condições do filtro	Adicione critérios de filtro para aplicar condições de filtro na tabela de origem.
Campo de mapeamento de origem	Selecione o campo na tabela Origem que está relacionado ao contexto.
Campo de mapeamento de contexto	Selecione o campo na tabela Contexto para mapear para o campo selecionado no campo **Mapeamento de origem**.
Mapeamento avançado	Selecione Mapeamento avançado e grave um script no campo **Script de mapeamento avançado** se a origem e o mapeamento de contexto não forem suficientes.

7. Selecione **Enviar**.

Criar aspectos para contextos de atividade

Crie aspectos para agrupar os dados e permitir que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades.

Definição e associação de aspectos a contextos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saiba mais sobre como configurar aspectos do tutorial em vídeo a seguir.

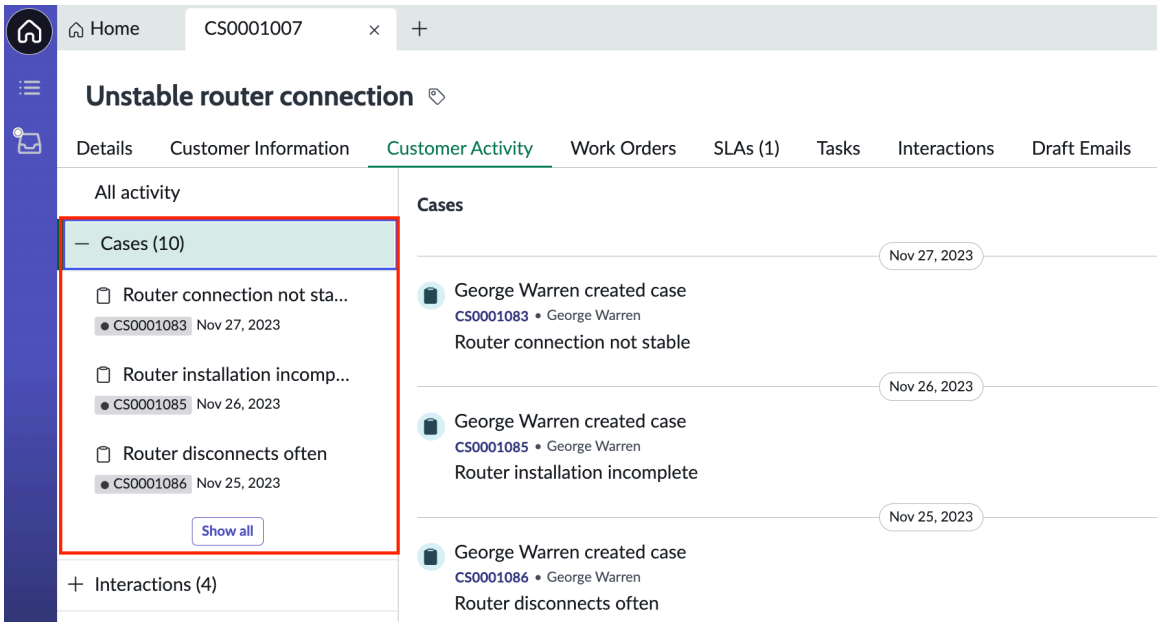
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

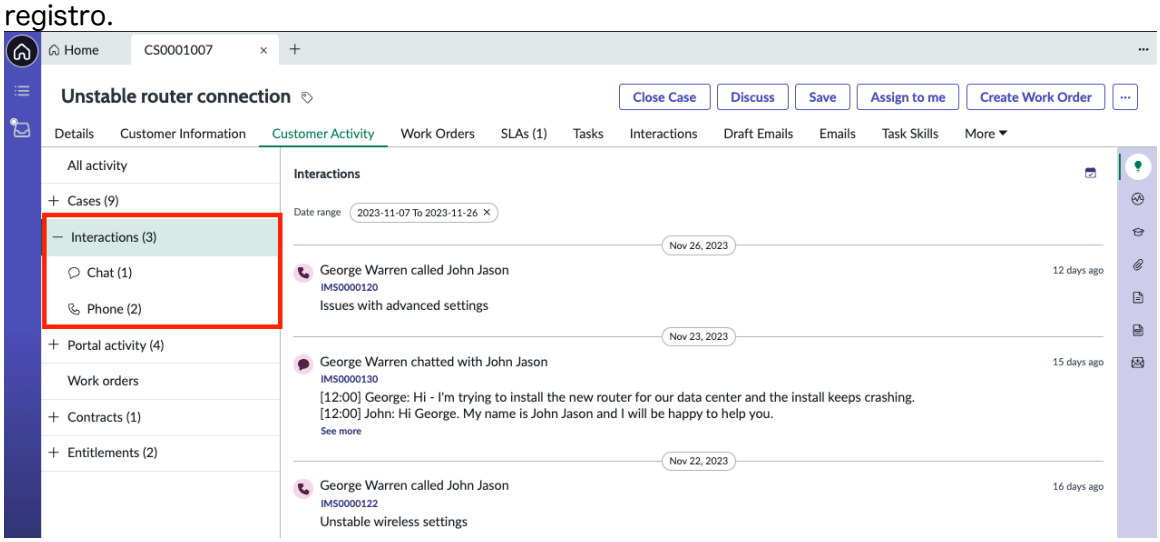
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contexto de atividade é a pessoa ou o usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: consumidor e contato. Os aspectos agrupam os dados, o que permite que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades. Cada aspecto representa um grupo de atividades.

Os aspectos são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente. Os aspectos dinâmicos exibem detalhes do registro associados ao aspecto.



Os aspectos estáticos exibem uma subcategorização dos aspectos sem detalhes de registro.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central do cliente** > **Atividade do Cliente** > **Contextos de Atividades**.
2. Abra o contato ou o registro do consumidor para o qual você deseja criar aspectos.
3. Na lista relacionada Aspectos, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de contextos de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um Nome para o aspecto. Este é o nome do aspecto que aparece na exibição Atividade do cliente.
Grupo de contexto de atividade	Adicione um grupo de contexto de atividade para o aspecto.
Tipo de aspecto	Selecione se o aspecto é dinâmico ou estático. O dinâmico exibe detalhes do registro associados ao aspecto. Estático exibe uma subcategorização dos aspectos sem detalhes de registro. Os aspectos estáticos podem ser também associados a um grupo de aspectos.
Ordem	Insira o pedido onde o aspecto deve aparecer.
Grupo de aspectos	Se você selecionou o tipo de aspecto Estático, associe o aspecto a um grupo. Se você associar o aspecto a um grupo de aspectos, esse aspecto se tornará uma subcategoria do grupo de aspectos selecionado.
Ícone	Selecione um ícone para o aspecto.
Título do aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione o campo do registro que será exibido como o título do aspecto.
Campos de aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione os campos que serão exibidos em cada registro.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar o aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Configure o aplicativo para celular do Atendimento ao cliente e personalize-o para os agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) habilita o aplicativo para celular Customer Service.

Tradução automática

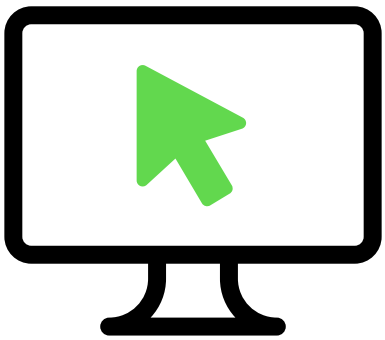
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na janela pop-up **Selecionar aplicação**, clique em **Customer Service Mobile**.
   O aplicativo para celular Atendimento ao cliente é aberto no Studio, que é um criador de app guiado. Para obter mais informações sobre como usar o Studio, ServiceNow Studio .
3. Personalize a aplicação para exibir os applets e dados desejados e configure ações e notificações do agente.

Habilitar canais de comunicação

Configure canais de comunicação como bate-papo, e-mail, telefone, Engagement Messenger e omnicanais.

Canais de comunicação	Chat Zoom Connector	Engagement Messenger
		
Configure canais de comunicação, como e-mail, chamada, bate-papo ou mídia social.	Use Chat Zoom Connector para permitir que os clientes se envolvam melhor usando opções de vídeo e compartilhamento de tela.	Configure Engagement Messenger para permitir que seus usuários encontrem as informações ou o serviço de que precisam em aplicações da web de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Omnichannel Callback

Configure o Omnichannel Callback for Customer Service Management para permitir que seus clientes solicitem um retorno de chamada de voz ou vídeo.

Configurar canais de comunicação

Configure canais de comunicação para fornecer aos usuários opções de e-mail, chamada ou bate-papo com suas equipes para obter ajuda. Você também pode integrar com a mídia social.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você tem as seguintes opções para configurar canais de comunicação:

Procedimento

- Configure o canal de e-mail do Atendimentoao cliente.
  Os clientes podem enviar e-mails para criar novos casos e atualizar os casos atuais, bem como receber atualizações por e-mail dos agentes conforme os casos progridem. A Customer Service Management usa o recurso de ServiceNow contas de e-mail para criar e manter contas de e-mail.
  - Configure um ou mais endereços de e-mail.
  - Configure um endereço de e-mail para um produto.
  - Configurar um prefixo de linha de assunto de e-mail
  - Definir propriedades do canal de comunicação de e-mail
  - Crie um modelo de cliente de e-mail .
  - Criar mensagens rápidas .
  - Crie regras para e-mails de entrada e crie e atribua casos.
- Configure o canal telefônico do Atendimentoao cliente.
  Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente usando o canal de comunicação por telefone. A Customer Service Management usa a integração de telefonia e computação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(CTI) e o OpenFrame para fornecer suporte por telefone aos clientes, bem como a aplicação Notify e o produto Twilio Voice.

O OpenFrame está incluído no Customer Service Management. O plug-in CTI Softphone (com.snc.cti) e o plug-in Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo) devem ser ativados separadamente. O plug-in Notify (com.snc.notify) é ativado como parte do plug-in CTI Softphone.

  - Configure o canal de comunicação por telefone.
  - Associe um número de telefone a um fluxo de trabalho.
  - Crie uma configuração OpenFrame.

- Configure o canal de bate-papo do Atendimentoao cliente.
  O canal de comunicação de bate-papo usa o recurso Suporte do Connect para fornecer recurso de bate-papo do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Você também pode habilitar o Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários.
  - Configure a fila de bate-papo do atendimento ao cliente.
  - Adicione um agente ao grupo de atribuição de suporte por bate-papo.
  - Ativar Virtual Agent para CSM
  - Ative as conversas do Atendimento ao cliente do Virtual Agent.
  - Integre o Virtual Agent do Atendimento ao cliente ao Facebook Messenger.
- Configure o recurso de integração de mídia social para oferecer suporte à resolução de casos por meio de canais de mídia social.
  - Crie um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.
  - Crie uma entrada de log de mídia social para um caso.

Configuração do canal de bate-papo

Configure o canal de bate-papo com o recurso ServiceNow® Suporte do Connect. Você também pode habilitar Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários. Você também pode dar aos usuários a opção de alternar para um atendente de um agente virtual.

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo do Atendimento ao cliente antes que eles possam receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pela fila de bate-papo do Atendimento ao cliente para rotear as solicitações de bate-papo.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

Pesquisas anteriores ao bate-papo

Use pesquisas antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente. A partir das respostas recebidas, Advanced Work Assignment (AWA) roteia as conversas de bate-papo para filas e grupos apropriados. Antes de entrar em uma conversa de bate-papo, o agente atribuído pode revisar o contexto do problema.

Recursos de antes do bate-papo

As pesquisas de antes do bate-papo oferecem as seguintes vantagens que ajudam os agentes a lidar com conversas de bate-papo com eficiência:

Pesquisas pré-configuradas antes do bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As pesquisas de antes do bate-papo determinam as perguntas de antes do bate-papo apresentadas aos usuários. Pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base, mas para evitar conflitos com configurações anteriores, os clientes que fizeram a atualização precisam ativá-las manualmente. Essas pesquisas pré-configuradas são:

- Pesquisa pré-bate-papo CSP: coleta informações preliminares para clientes conectados.
- Pesquisa anônima pré-bate-papo CSP: coleta informações preliminares de usuários que não estão conectados.

Você pode definir uma pesquisa diferente ou modificar essas pesquisas predefinidas. Para obter mais informações, consulte Criar pesquisas de bate-papo .

Encaminhamento de bate-papos para a fila correta

Advanced Work Assignment O (AWA) aproveita as informações capturadas por meio de pesquisas de antes do bate-papo para rotear um bate-papo para a fila certa. Para obter mais informações, consulte Filas de item de trabalho .

Identificar tópicos relacionados ao problema do bate-papo

Quando os clientes inserem uma resposta para a pergunta padrão de antes do bate-papo "Descreva resumidamente o seu problema", Compreensão da linguagem natural pode ajudar a determinar o tópico de conversa Virtual Agent apropriado. Os tópicos relevantes são exibidos automaticamente para os usuários finais (solicitantes) em vez de solicitar que eles escolham em uma lista de tópicos de conversa. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de intenção do tópico de contexto .

Como configurar o pré-bate-papo se você tiver atualizado

Algumas configurações precisarão ser definidas se você tiver atualizado sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Configurar o pré-bate-papo após o upgrade.

Plug-ins

Você deve ativar os plug-ins do Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) e do Glide Conversation Server (com.glide.cs). Para ativar os plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

Tópicos relacionados

Pré-bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor

Configurar a fila de bate-papo do atendimento ao cliente

Defina os agentes de atendimento ao cliente, as mensagens de bate-papo padrão, a programação e o caminho de escalação para a fila de bate-papo do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O canal de comunicação de bate-papo Customer Service Management usa o recurso ServiceNow Suporte do Connect .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Administração** > **Filas**.
2. Selecione **Atendimento ao cliente** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Suporte do Connect

Ativar Virtual Agent para CSM

Ative o Virtual Agent para CSM para usar os tópicos predefinidos do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (conversas de chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.

Antes de Iniciar

O plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) deve ser ativado. Se o Virtual Agent não estiver ativado no momento, entre em contato com ServiceNow para ativá-lo.

Função necessária: administrador

Procedimento

Ative o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) para acessar os tópicos predefinidos do Atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Virtual Agent conversations

As conversas predefinidas de chatbot do Virtual Agent do Atendimento ao cliente permitem que seus clientes obtenham ajuda com o produto. A integração de modelos de Natural Language Understanding (NLU) com os tópicos de chatbot do agente virtual permite que os chatbots analisem, entendam e direcionem o usuário para o tópico correto com base na intenção inferida.

Um tópico de conversa define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico.

Ativação de conversas do Virtual Agent

O administrador do sistema ou um administrador de agente virtual deve fazer o seguinte para habilitar as conversas de chatbot:

- Habilite o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Habilite o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Publique os seguintes tópicos e blocos de tópicos de chatbot do virtual agent predefinidos somente leitura:

  Nota:
  Você pode duplicar um tópico e personalizá-lo.

  - Verificar o status do caso (modelo)

    Os usuários podem pesquisar casos e verificar o status de um caso existente.

  - Obter ajuda com um produto (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um produto, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Obter ajuda (modelo)

    Este tópico é para usuários que não estão conectados e desejam bater papo anonimamente. Os usuários podem usar palavras-chave e pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou optar por serem transferidos para um atendente. Você pode integrar este tópico com a integração de mensagens do Virtual Agent - Facebook para habilitar o bate-papo usando seu aplicativo de mensagens.

  - Obter ajuda com um pedido (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um pedido existente, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Enviar solicitação (modelo)

    Os usuários podem enviar uma solicitação para pesquisar e usar um dos itens do catálogo.

  - Criar Caso

    Cria um caso do Virtual Agent quando nenhum tópico relevante para o problema que você tem é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualizar Caso

  Os usuários podem atualizar um caso do Virtual Agent.

Seus usuários podem executar os tópicos publicados em seu cliente de suporte por bate-papo.

Ativação de conversas do Virtual Agent com NLU

- O plug-in Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

  Depois de habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura do Atendimento ao cliente NLU para modelos de VA no Studio:

  - CheckCaseStatus
  - Obter ajuda
  - GetHelpWithProduct
  - GetHelpWithOrder
  - EnviarSolicitação

  Cada intenção corresponde a um tópico de chatbot. Para personalizar uma intenção, você pode importar uma intenção existente do NLU do Atendimento ao cliente para o modelo Virtual Agent e vincular o modelo de NLU à intenção associada ao tópico.

- Habilite o NLU da ServiceNow nas configurações gerais.

Tópicos relacionados

Obter ajuda usando conversas de agente virtual

Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

Integrar Atendimento ao cliente Virtual Agent com Facebook Messenger (Legado)

Integre o Atendimento ao cliente Virtual Agent com Facebook Messenger para habilitar conversas de bot no Messenger.

Antes de Iniciar

Função exigida: virtual_agent_admin ou admin

- Instale o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
- Instale o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).
- Certifique-se de que Virtual Agent esteja integrado a Facebook Messenger.
- Verifique se você tem o token e o segredo do Messenger.

Para obter informações sobre como integrar o Virtual Agent com Facebook Messenger e para recuperar o token e o segredo do Messenger, consulte Configurar integração do Virtual Agent para aplicativos de mensagens do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com esta integração, você pode obter ajuda usando Virtual Agent conversas de chatbot. Para obter mais informações sobre como obter ajuda, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do`
2. Selecione **sample-fb-messenger-app**.
   Você precisa estar na aplicação **Conversas do Virtual Agent do Atendimento** ao cliente para editar o registro.
3. No campo **ID da página do Messenger**, insira o ID da página do Facebook da sua empresa.
4. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.
5. No campo **Autenticação do provedor**, clique no ícone de informações e abra o registro **Autenticação de mensagem** :
   - Vá para o campo **Criação de mensagem de saída**, clique no ícone de informações e abra o registro de **Verificação de token**.
   - No campo **Token**, insira o token da aplicação Messenger.
   - Clique em **Atualizar**.
6. No registro de **Autenticação de mensagem** :
   - Vá para o campo **Verificação de mensagem de entrada**, clique no ícone de informações e abra o registro de **Verificação de mensagem de hash**.
   - No campo **Segredo**, insira o segredo do aplicativo de mensagens.
   - Clique em **Atualizar**.

Configurar o pré-bate-papo após o upgrade

Se você atualizou, algumas configurações precisarão ser definidas para usar o pré-bate-papo com eficácia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como usar pesquisas de antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente, consulte Pesquisas anteriores ao bate-papo. Se você atualizou, deve ajustar manualmente algumas configurações para usar o pré-bate-papo com mais eficiência.

Procedimento

1. Ativa as pesquisas predefinidas de antes do bate-papo.
   a. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Pesquisa Antes do Bate-papo**.
   b. Selecione a Pesquisa pré-bate-papo CSP, que coleta informações preliminares para clientes conectados.
   c. No formulário, selecione **Ativo**.
   d. Clique em **Enviar**.
   e. Repita este processo para a Pesquisa Antes do Bate-Papo CSP Anônima, que coleta informações preliminares para usuários que não estão conectados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Desabilite a exibição do widget de bate-papo baseado em formulário legado no cabeçalho do portal.
   a. Digite *sys_properties_list.do* da sua instância.
   b. Pesquise pela propriedade *csp.legacy_chat*.
   c. Defina a propriedade valor como **true**.
   d. Clique em **Atualizar**.
   A opção de **bate** -papo do cabeçalho do portal está desabilitada.
3. Inclua o widget de bate-papo a ser exibido na página do Portal de atendimento ao consumidor.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
   b. Clique **em Bate-papo do CSP**.
   c. Selecione **Ativo**.
   d. Clique em **Enviar**.
   O ícone Abrir janela de bate-papo que os clientes podem usar para iniciar a pesquisa de antes do bate-papo e se conectar com um agente aparecerá no cabeçalho do portal.

Configuração do canal de e-mail

Configure endereços de e-mail que os clientes possam usar para enviar casos para sua equipe. Para ajudar a direcionar os casos para equipes específicas, você pode designar endereços de e-mail para produtos específicos. Conforme os agentes trabalham nos casos, eles também podem enviar e-mails aos clientes com atualizações e soluções propostas.

Customer Service Management O usa a aplicação Contas de e-mail para criar e manter contas de e-mail. O administrador do sistema pode criar vários endereços de e-mail de entrada que os clientes podem usar para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente. O administrador do sistema também pode criar um endereço de e-mail de saída.

Depois que os endereços de e-mail de entrada e de saída forem criados, o administrador do sistema poderá definir estas propriedades para o canal de comunicação por e-mail:

- Estabeleça um dos endereços de e-mail de entrada para criar um caso automaticamente.
- Habilite um prefixo para incluir na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que crie automaticamente um caso.
- Crie casos para clientes que não estão no sistema.

O administrador do sistema também pode criar uma configuração de canal para associar qualquer um dos endereços de e-mail de entrada a produtos específicos.

Tópicos relacionados

Contas de e-mail

Configurar um endereço de e-mail para um produto

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar um endereço de e-mail que cria um caso para um produto específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma configuração que vincule um produto a um endereço de e-mail específico. Essa configuração é criada na tabela Configuração de canal (sn_customerservice_channel_config).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Configurações de canal

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração de e-mail.
Tipo de Canal	Este campo exibe o tipo de configuração de e- **mail**.
Produto	O modelo de produto associado a esta configuração de e-mail.
Ativo	A caixa de seleção para ativar a configuração de e-mail.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail desta configuração. Insira um dos endereços de e-mail de entrada que o administrador do sistema criou usando a aplicação Contas de e-mail.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar um prefixo de linha de assunto de e-mail

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar um prefixo para incluir em uma linha de assunto de e-mail que cria um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. No campo **Formato de prefixo do assunto do e-mail para novo caso**, insira o prefixo.
   O prefixo padrão é **Caso:**.
3. Clique em **Salvar**.

Propriedades de e-mail do atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir várias propriedades para o canal de comunicação por e-mail Customer Service Management.

Depois de criar os endereços de e-mail de entrada e de saída que os clientes usam para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente, o administrador do sistema pode definir as seguintes propriedades específicas de e-mail. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para acessar essas propriedades.

Customer Service Management propriedades de e-mail

Propriedade	Definição
Endereço de e-mail do caso [glide.cs.email.case_queue_address]	Um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente. Para e-mails de entrada, o sistema verifica o endereço para ver se ele corresponde ao endereço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management propriedades de e-mail

Propriedade	Definição
	na propriedade Endereço de **e-mail do caso**. Em caso afirmativo, o sistema cria um caso de atendimento ao cliente. Se não corresponder, ou se esta propriedade não estiver definida, o sistema verificará o **formato de prefixo do assunto do e-mail para a propriedade de novo caso**.
Formato de prefixo do assunto do e-mail para o novo caso [glide.cs.email.new_case_prefix]	O prefixo incluído na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente. **Caso:** é o prefixo padrão.
Criar caso para usuário não correspondido [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Habilite a criação de novos casos de atendimento ao cliente quando os e-mails forem recebidos de usuários com endereços de e-mail que não existem no sistema.

Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso

Por padrão, os agentes de atendimento ao cliente podem responder a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente em vez de precisar usar outro cliente de e-mail. Como administrador, você pode desabilitar esta opção para um gerente de negócios que não queira que os agentes interajam diretamente com os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem usar **Responder**, **Responder a todos**e **Encaminhar**

botões no fluxo de atividades do caso para responder aos e-mails do cliente. Esta propriedade está habilitada por padrão. Usuários com a função de administrador do sistema podem desabilitar este recurso e ocultar esses botões, se necessário, da aplicação Agent Workspace ou Configurable Workspace.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira *sys_properties.list*.
   A página Propriedades do sistema é aberta.
2. Clique em **Nova**.
3. Crie uma nova propriedade do sistema com o nome *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*.
4. Defina o valor como falso e clique em **Enviar**.
   Usuários com a função *sn_customerservice_agent* agora não podem responder ou encaminhar e-mails.

Criação de regras para e-mails de entrada que criam e atribuem casos

Crie seus processos de negócios relacionados a e-mail usando Fluxos de e-mail de entrada. Depois de receber um e-mail em um endereço de e-mail de suporte especificado, você pode definir regras para criar casos e atribuir os casos a equipes específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em versões anteriores, os e-mails recebidos eram processados por meio de ações de e-mail de entrada. Os administradores criaram ações de e-mail separadas para oferecer suporte a diferentes fluxos de negócios usando scripts.

Os fluxos de e-mail de entrada fornecem recursos de configuração avançados para gerenciar e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual **do Flow Designer**. Os gerentes de negócios podem definir fluxos de e-mail de entrada sem depender de administradores ou desenvolvedores para escrever scripts complexos. Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo.

Nota:
As **condições** de e-mail no gatilho de e- **mail de entrada** fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Revise as condições do Flow Designer e considere as opções de minúsculas e maiúsculas, dependendo de como o remetente coloca o endereço de e-mail nos cabeçalhos.

Os exemplos de fluxo de e-mail a seguir estão disponíveis por padrão depois que você ativa o plug-in Customer Service Management. Habilite os fluxos de e-mail para ativar as regras de processamento de e-mail para criar e atualizar casos automaticamente.

- Criar caso a partir de e-mail
- Atualizar caso usando Responder

Nota:

- A ordem de execução dos fluxos de e-mail de entrada tem uma precedência maior do que as ações de entrada (ou seja, se um fluxo de e-mail for executado, ele impedirá a execução de ações de entrada).
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo, caso contrário, a operação será interrompida durante a execução.

Os fluxos de e-mail de exemplo a seguir são instalados com a plataforma. Esses fluxos não são necessários para nenhuma das regras de processamento de e-mail do CSM:

- Processar respostas de e-mail
- Registro em log de um problema

Tópicos relacionados

Definir regras para processar e-mails de entrada e para criar e atribuir casos

Ativar Customer Service Management

Definir regras para processar e-mails de entrada e para criar e atribuir casos

Defina seus processos de negócios relacionados a e-mail usando Fluxos de e-mail de entrada, que permitem gerenciar e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual **do Flow Designer** sem precisar projetar ou solicitar scripts complexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo. Ao projetar fluxos de e-mail de entrada, observe o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A ordem de execução dos fluxos de e-mail de entrada tem uma precedência maior do que as ações de entrada (ou seja, se um fluxo de e-mail for executado, ele impedirá a execução de ações de entrada).
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo ou a operação será interrompida.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.
2. Selecione um fluxo padrão.

   Os fluxos disponíveis são:

   - Criar caso a partir de e-mail quando um usuário enviar um novo e-mail
   - Atualizar um caso ao usar a opção de resposta
3. Clique no gatilho E- **mail de entrada**.
4. Modifique as condições de filtro de e-mail padrão ou selecione **Novos critérios** para adicionar condições.
5. Selecione uma tabela de tipo de registro de resposta.
6. Clique em **Concluído**.
7. Clique em uma ação existente e expanda-a.
8. Forneça informações para a ação ou clique em + para adicionar uma nova ação, lógica de fluxo ou subfluxo.
9. Clique em **Concluído**.
10. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.
11. Clique em **Salvar**.
12. Clique em **Ativar**.
    O fluxo de e-mail de entrada definido está ativado.

Tópicos relacionados

Como criar fluxos

Como criar ações personalizadas

Configurando o canal de telefone

Configure o suporte por telefone para clientes com Integração de telefonia e computador (CTI) e OpenFrame.

Criar uma configuração OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela do OpenFrame, bem como o URL a ser iniciado no OpenFrame.

Configurar eventos do OpenFrame

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre o Advanced Work Assignment (AWA) e a integração de telefonia e computador (CTI) e ajudar no roteamento de chamadas aprimorado.

Tópicos relacionados

Notify

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma configuração OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela do OpenFrame, bem como o URL a ser iniciado no OpenFrame.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte da configuração do OpenFrame, os usuários com a função de administrador podem selecionar um ou mais grupos de usuários. O acesso à configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário openframe e que pertencem aos grupos selecionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OpenFrame** > **Configurações** para exibir a lista de Configurações do OpenFrame.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Configuração do OpenFrame

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do OpenFrame.
Título	O título que aparece no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Legenda	A legenda que aparece no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Ordem	O número do pedido da configuração. Se os usuários tiverem várias configurações do OpenFrame, eles só poderão acessar a configuração com o número de pedido mais baixo. **Nota:** Ao atualizar, o campo **Pedido** da configuração OpenFrame padrão existente é definido como 1.
Habilitar exibição recolhida	Habilita a capacidade de expandir e recolher para a janela do OpenFrame. Quando recolhido, os usuários ainda podem acessar as ações de controle de chamadas. A configuração padrão é **Falso**.
Mostrar indicador de presença	Habilita o indicador que exibe a disponibilidade do agente.
Grupo de Usuários	Os grupos de usuários selecionados para esta configuração. O acesso a esta configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário openframe e que pertencem aos grupos selecionados. **Nota:** Se você não selecionar nenhum grupo, a configuração estará disponível para todos os usuários com a função de usuário openframe.
URL	O URL a ser iniciado no OpenFrame. Este URL pode ser um caminho absoluto ou um caminho relativo à instância da ServiceNow.
Ativo	Indica esta configuração como ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Largura	A largura da janela do OpenFrame.
Altura	A altura da janela do OpenFrame, não incluindo a altura do cabeçalho do OpenFrame.
Classe do Ícone	A classe de ícones usada para a janela OpenFrame (retina-icons.css). Oferece suporte somente aos valores de ícone de telefone e ícone de vídeo.
Ícone do Título	O ícone exibido no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Configuração	Pode ser usado para armazenar qualquer cadeia de caracteres codificada por JSON.

Nota:
Vários campos no formulário de configuração do OpenFrame também podem ser definidos usando a API do OpenFrame. Esses campos incluem: **Título**, **Legenda**, **Largura**, **Altura**e **Ícone de título**.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

openFrameAPI - Cliente

Eventos OpenFrame para itens de trabalho, presença de agente e interações

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre Advanced Work Assignment (AWA) e integração de telefonia e computador (CTI) e ajudar no roteamento de chamadas aprimorado.

Os eventos OpenFrame são habilitados por padrão quando o administrador instala o plug-in Openframe (com.sn_openframe) e o plug-in Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa).

Nota:
O plug-in Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa) é instalado automaticamente com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Como desenvolvedor de CTI, certifique-se de assinar os eventos a seguir usando o método de assinatura da openFrameAPI. Para obter mais informações, consulte openFrameAPI - Client .

Eventos do OpenFrame

Evento	Descrição
openframe_awa_agent_presence	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando o estado de presença de um agente muda.
openframe_awa_workitem_offered	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é oferecido a um agente.
openframe_awa_workitem_accepted	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é aceito por um agente.
openframe_awa_workitem_rejected	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é rejeitado por um agente.
openframe_agent_off_interaction	Os eventos são enviados para o OpenFrame indicando a presença de um agente no bate-papo como desativado ou disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione e ative uma configuração OpenFrame navegando até **OpenFrame** > **Configurações**. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração OpenFrame.

Cargas de amostra

Consulte as cargas de amostra para cada evento, conforme descrito na tabela a seguir.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Cargas de amostra

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Cargas de amostra

	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Cargas de amostra

	"name":"Case",
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Tópicos relacionados

Visão geral do OpenFrame

Integração de mídia social

Suporte à resolução de casos por meio de canais de comunicação de mídia social.

Ao trabalhar com clientes ou consumidores para criar e resolver casos, os agentes podem selecionar **Social** como o canal de comunicação e adicionar um perfil social ao formulário Caso. Qualquer comunicação com clientes ou consumidores que ocorra por meio de mídias sociais é registrada no formulário Caso na lista relacionada **de Logs sociais**.

Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis sociais para um usuário, registrando as informações de perfil social de um usuário em um canal de mídia social específico, como Twitter ou Facebook. Os gerentes podem criar perfis sociais para contas, contatos e consumidores na lista relacionada **Perfis sociais** no formulário da entidade. Os agentes têm acesso somente leitura a esses perfis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

integração com Customer Service Management

O canal de comunicação de mídia social está integrado aos seguintes formulários Customer Service Management : Caso, Conta, Contato e Consumidor.

No formulário Caso, o campo **Canal** inclui a opção **Social**. Selecionar esta opção adiciona o campo **Perfil Social** ao formulário Caso, no qual você pode selecionar um canal de mídia social específico. A lista relacionada **Logs sociais** captura os detalhes das conversas de mídia social.

Os formulários Conta, Contato e Consumidor incluem a lista relacionada **de Perfis sociais**. Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis para cada uma dessas entidades.

Plug-ins

O plug-in Customer Service Social Integration (com.sn_cs_social) é ativado como parte do plug-in Customer Service Management.

Tabelas

O plug-in Customer Service Social Media adiciona as tabelas a seguir.

Customer Service Management Tabelas de plug-in de mídias sociais

Tabela	Descrição
Canais Sociais [sn_app_cs_social_social_channel]	Armazena os canais sociais, que são trazidos pela ferramenta de integração social.
Perfis Sociais [sn_app_cs_social_social_profile]	Armazena os perfis sociais criados para cada contato do cliente ou consumidor.
Logs Sociais [sn_app_cs_social_social_log]	Armazena os detalhes de conversas de mídia social relacionadas a casos.

Configurar Chat Zoom Connector.

Instale e configure a aplicação Chat Zoom Connector para interagir com clientes usando Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões de um bate-papo.

Procedimento

1. Integre a conta Zoom da sua empresa à sua instância ServiceNow usando o spoke Zoom.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Zoom.
2. Configure o conector Notify Zoom em Zoom para associar o canal de comunicação [Notify a Zoom reuniões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes da chamada em conferência das Zoom reuniões são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Para obter mais informações, consulte Configuração do conector Notify para Zoom .

3. Instale a aplicação Chat Zoom Connector.
   Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

   Nota:
   A aplicação Chat Zoom Connector instala a inclusão de script `CSMZoomInteractionImpl`, que é pré-configurada para a aplicação Atendimento ao cliente. Ele também instala o ponto de extensão `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`, que permite a cópia de qualquer campo específico da aplicação do registro de interação de bate-papo primário para o registro de interação Zoom. Para obter mais informações, consulte Configurar valores de campo específicos da aplicação para interações Zoom.

4. Ative a ação rápida do Zoom.
   Para obter mais informações, consulte Ativar a ação rápida para Zoom reuniões.

Tópicos relacionados

Chat Zoom Connector

Como usar Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector

Resolva problemas rapidamente e interaja melhor com os clientes com opções de compartilhamento de vídeo e tela em Zoom usando a aplicação ServiceNow® Chat Zoom Connector.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

A aplicação Chat Zoom Connector integra o canal de comunicação de bate-papo com o canal de comunicação Notify, gerenciando e iniciando uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo. Um registro de interação é criado para cada Zoom reunião iniciada em um bate-papo.

Como agente, você pode usar a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões a partir de um bate-papo com o cliente e, opcionalmente, gravar a reunião.

Como gerente de agente, você pode acessar um registro de interação do tipo Zoom para exibir os detalhes da reunião, como o URL da reunião, os participantes e a gravação.

Como cliente, você pode ingressar em uma reunião Zoom com um agente, independentemente de ter uma conta Zoom.

Para começar a usar a aplicação Chat Zoom Connector, consulte Configurar Chat Zoom Connector..

Principais recursos

- Inicie Zoom reuniões usando a lista de ações rápidas em bate-papos.
- Rastreie Zoom reuniões como interações na plataforma ServiceNow.

Tradução automática

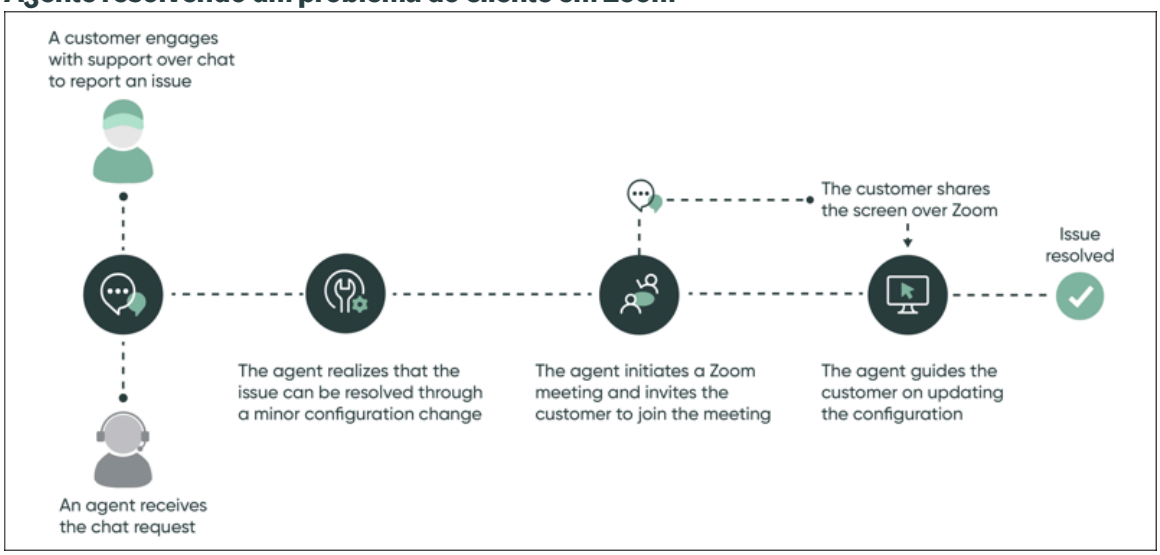
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastreie os participantes em Zoom reuniões.
- Publique a gravação da reunião no fluxo de atividades de interação.

Cenário de exemplo

O cenário de exemplo a seguir mostra o uso da aplicação Chat Zoom Connector na resolução de um problema de configuração com um agente iniciando uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo com o cliente.

Agente resolvendo um problema do cliente em Zoom



1. Um cliente interage com o Suporte pelo bate-papo para relatar um problema de um produto.
2. Um agente recebe a solicitação de bate-papo e percebeu que o problema pode ser resolvido por meio de uma pequena mudança de configuração.
3. O agente inicia uma reunião Zoom usando a lista de ações rápidas no bate-papo e convida o cliente para ingressar na reunião.

   Nota:
   O cliente não precisa de uma conta Zoom para ingressar na reunião.

4. O cliente compartilha a tela em Zoom e o agente orienta o cliente sobre como atualizar a configuração e resolve o problema.

Configurar valores de campo específicos da aplicação para interações Zoom

Use pontos de extensão com script para habilitar a cópia de valores de campo específicos da aplicação para registros de interação para Zoom reuniões iniciadas de bate-papos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Instale a aplicação Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode habilitar a cópia de qualquer campo específico da aplicação de um registro de interação de bate-papo primário para seu registro de interação Zoom usando o ponto de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint*. O bate-papo primário é o bate-papo a partir do qual a reunião Zoom foi iniciada.

Usando pontos de extensão, você pode facilmente integrar personalizações sem ter que alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar outros campos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e clique em **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint**.
3. No formulário de Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint*.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script.
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada Implementações e clicando em uma inclusão de script na coluna **Classe**. As inclusões de script são exibidas na coluna **Classe**.

     Nota:
     Por padrão, as inclusões de script *ZoomInteractionExtPoint* e *CSMZoomInteractionImpl* que usam o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* estão disponíveis para aplicações globais e Chat Zoom Connector.

     - A inclusão de script *ZoomInteractionExtPoint* para a aplicação global copia os valores de campo do registro de interação de bate-papo primário para o registro de interação Zoom.
     - Se a aplicação Atendimento ao cliente estiver instalada, a inclusão de script *CSMZoomInteractionImpl* para a aplicação Chat Zoom Connector copiará o valor dos campos **Consumidor**, **Conta**e **Contato** do registro de interação do bate-papo primário para o registro de interação do Zoom. A inclusão de script *CSMZoomInteractionImpl* está disponível somente quando a aplicação Atendimento ao cliente está instalada.
4. Inclua campos específicos da aplicação adicionando o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* na inclusão de script.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.
5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Ativar a ação rápida para Zoom reuniões

Ative a ação rápida do Zoom para iniciar Zoom reuniões usando a ação rápida de um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a ação rápida do Zoom está inativa. Ative esta ação rápida para permitir que os agentes iniciem Zoom reuniões a partir de um bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações Rápidas** > **Ações**.
2. Na coluna **Nome**, pesquise e selecione **Zoom**.
3. No formulário Ação rápida, marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Por padrão, a ação rápida do Zoom é associada a bate-papos quando a aplicação Chat Zoom Connector está instalada. Além disso, se a aplicação Conversational SMS Service Channel estiver instalada, a ação rápida também será associada às conversas por SMS. Para obter mais informações, consulte Conversational SMS Service Channel e Ações rápidas.

Configurar Engagement Messenger.

Entenda as fases envolvidas na configuração do Engagement Messenger antes de adicioná-lo ao portal da Web de atendimento ao cliente.

Depois de instalar a aplicação Engagement Messenger em sua instância, você está pronto para configurá-lo. Você também pode assistir ao vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do Engagement Messenger.

O processo de configuração envolve as seguintes tarefas:

1. Instalar a aplicação Engagement Messenger do ServiceNow® Store.
2. Criar módulo Engagement Messenger.
   - Configure o tema e o estilo de como Engagement Messenger aparece para seus clientes
   - Configure como Engagement Messenger se comporta quando seu cliente o usa
   - Configure como Engagement Messenger funciona para seus clientes

   Para obter mais informações, consulte Configurar Engagement Messenger..
3. Crie provedores de identidade para habilitar uma experiência do usuário autenticada. Consulte Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.

   Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, ignore esta etapa e avance para a etapa 4.
4. Crie regras de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para a REST API. Consulte Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger.
5. Adicione cabeçalhos de resposta HTTP para o seu Engagement Messenger. Consulte Criar cabeçalhos de resposta HTTP para Engagement Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Configure as propriedades do sistema para habilitar o bate-papo do agente virtual, o SSO de vários provedores e para definir um valor de tempo limite da sessão do usuário. Para obter mais informações, consulte propriedades de Engagement Messenger.
7. (Opcional) Configure um URL personalizado para carregar Engagement Messenger em sites de terceiros. Para obter mais informações, consulte Habilitar Engagement Messenger em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados.
8. Configure o recurso de link profundo para iniciar um recurso especificado em Engagement Messenger. Para obter mais informações, consulte Recurso de link profundo no Engagement Messenger.
9. Ativar um módulo Engagement Messenger.
10. Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web.
11. Integre o Messenger ao seu aplicativo para celular iOS nativo usando o Now Mobile® SDK. Para obter informações, consulte o artigo Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276] na Now Support Base de conhecimento.
12. Integre o Messenger ao seu aplicativo para celular Android nativo usando o Now Mobile® SDK. Para obter mais informações, consulte o artigo Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo Android nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587611] na Now Support Base de conhecimento.

Engagement Messenger para Customer Service Management

Ao usar a aplicação ServiceNow® Engagement Messenger, seus clientes usam o autoatendimento para encontrar as informações ou o serviço de que precisam em suas aplicações da Web de terceiros que estão fora do ambiente ServiceNow.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Benefícios das Engagement Messenger

Com a aplicação Engagement Messenger, você pode gerenciar como seus clientes usam suas aplicações e serviços da Web a partir de um local central. Você também pode configurar o comportamento e o estilo do Messenger e implantar a configuração nos sites ou sites móveis de sua escolha.

Engagement Messenger fornece os seguintes benefícios:

- Permita que seus clientes acessem seus serviços de dentro de um Messenger integrado em seus sites de terceiros.
- Integre as capacidades de suporte ao cliente por meio de uma configuração sem ou com pouco código.
- Atenda às necessidades do cliente mais rapidamente com estes recursos predefinidos:
  - Gestão de casos, incluindo tipos de caso
  - Solicitações do catálogo de serviços
  - Bate-papo com atendente e virtual
  - Gestão de serviços de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Agendamentos para serviço de campo
- Reserva de compromisso do balcão de serviços
- Pesquisa de artigo de conhecimento que é fornecida por ServiceNow® Pesquisa com IA

Para obter mais informações sobre a aplicação Engagement Messenger, consulte Recursos do Engagement Messenger.

Para começar a usar a aplicação Engagement Messenger, consulte Configurar Engagement Messenger..

Recursos do Engagement Messenger

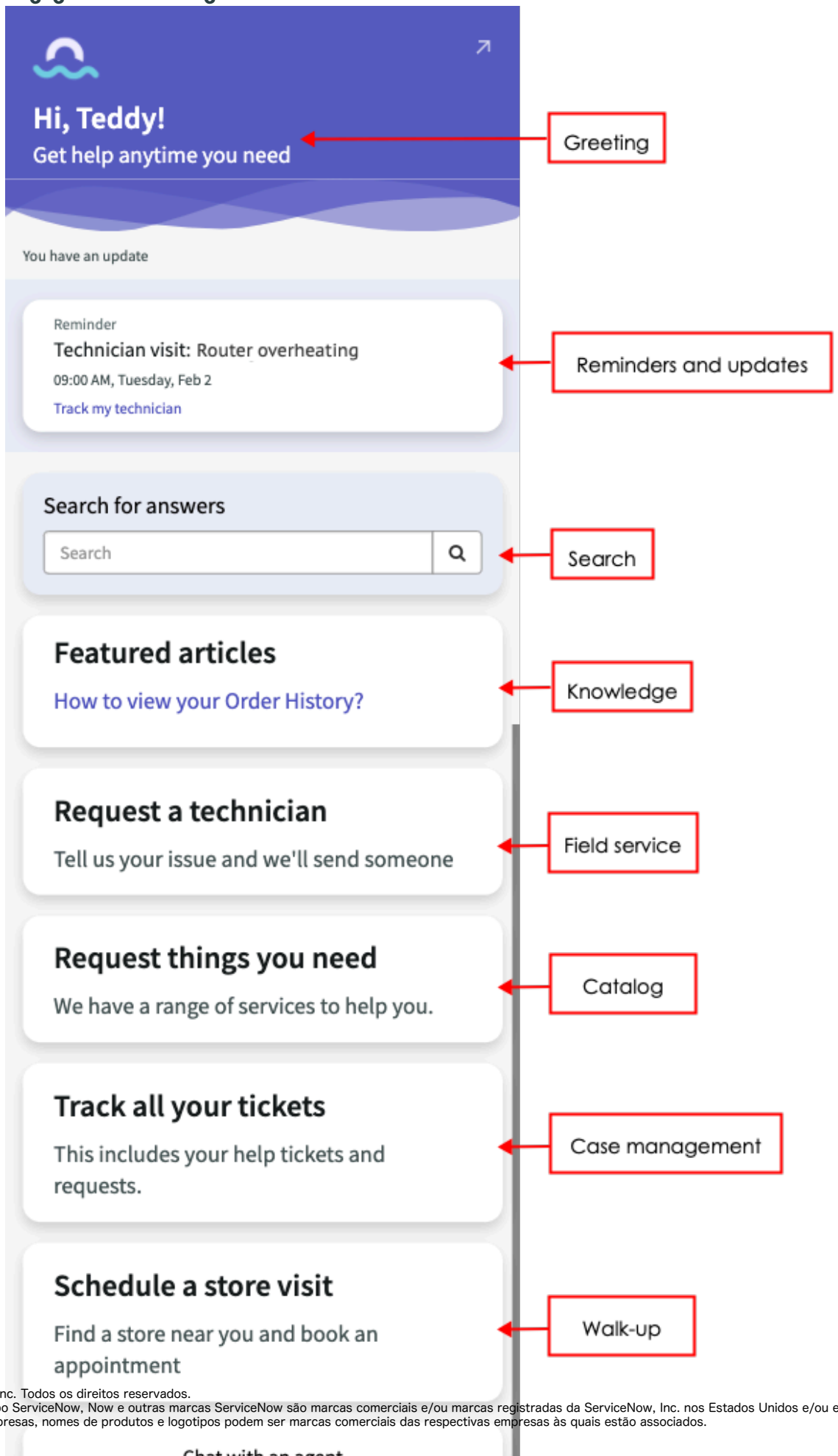
Entenda o que a aplicação Engagement Messenger pode oferecer aos seus clientes.

Depois de criar e configurar um módulo Engagement Messenger, você pode personalizá-lo para seus clientes. Por exemplo, você pode mudar a ordem de exibição de qualquer um desses recursos na página inicial do Messenger. Além disso, você pode habilitar ou desabilitar qualquer um desses recursos para atender às necessidades do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Engagement Messenger recursos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saudação

Você pode exibir a saudação do usuário, que também inclui uma mensagem de saudação, no cabeçalho do Messenger. Você pode personalizar a maneira como deseja cumprimentar os usuários convidados e os usuários que entram no seu site.

Conhecimento

Você pode selecionar uma base de conhecimento para os resultados da pesquisa ou optar por exibir artigos em destaque na página inicial do Messenger. Você também pode adicionar várias bases de conhecimento para atender à sua base de clientes.

Nota:
Para adicionar bases de conhecimento ao módulo Engagement Messenger, você deve atribuir manualmente a função knowledge_admin ao usuário admin do Engagement Messenger [sn_csm_ec.ec_admin].

Pesquisar

O recurso ServiceNow® Pesquisa com IA usado na aplicação Engagement Messenger usa as bases de conhecimento que você selecionou para o seu Messenger.

Quando um cliente pesquisa informações usando o widget Pesquisar no Messenger, os resultados exibidos são dos artigos das bases de conhecimento associadas ao seu módulo do Messenger.

Os clientes podem abrir os artigos dos resultados da pesquisa para obter as informações de que precisam. Eles também podem fornecer feedback para o artigo diretamente do Messenger para indicar se o artigo foi útil ou não. Este feedback ajuda a entender quais artigos são mais úteis para que você possa melhorar os artigos que não foram úteis.

Nota:

- Se o plug-in Portal de serviços - Páginas restritas (com.glide.service-portal.pages.restricted) estiver ativado em sua instância Pesquisa com IAServiceNow, a funcionalidade [] não funcionará em Engagement Messenger para usuários não autenticados.

  Se este plug-in não estiver ativado, a funcionalidade Pesquisa com IA funcionará para usuários não autenticados e autenticados.

- Você deve configurar o AI Search na sua instância ServiceNow e habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para que os usuários não autenticados possam usar o recurso AI Search em Engagement Messenger.

  [store-future: BEGIN review]Para obter mais informações sobre como configurar o AI Search para Engagement Messenger, consulte .[End]

  Para obter mais informações sobre como habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para Engagement Messenger, consulte Habilitação do AI Search nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

  Para obter mais informações sobre a configuração Pesquisa com IA, consulte Como configurar o AI Search .

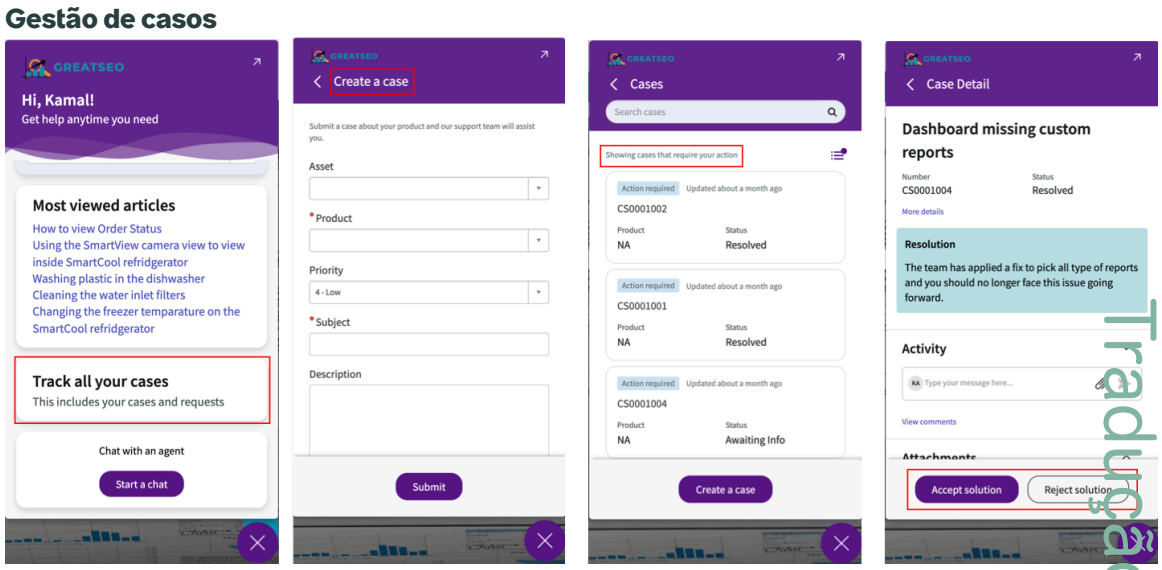
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de casos

Você pode gerenciar seus casos de cliente no Messenger. Este recurso está disponível somente para usuários autenticados do seu site.

Usando o widget Casos no Messenger, seus clientes podem enviar um caso para solicitar ajuda com algo ou para relatar um problema. Os casos enviados podem ser atribuídos a um agente de atendimento ao cliente e rastreados para uma resolução.



Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados de todas as atualizações dos casos que criaram. Eles também podem exibir os detalhes de todos os casos e solicitações que enviaram anteriormente e rastrear seu status.

Alguns casos exigem uma ação do usuário enviado, solicitando que ele forneça mais informações sobre a ajuda necessária ou que revise uma solução fornecida pela equipe de suporte. Os clientes podem executar todas essas ações diretamente no Messenger.

Catálogos

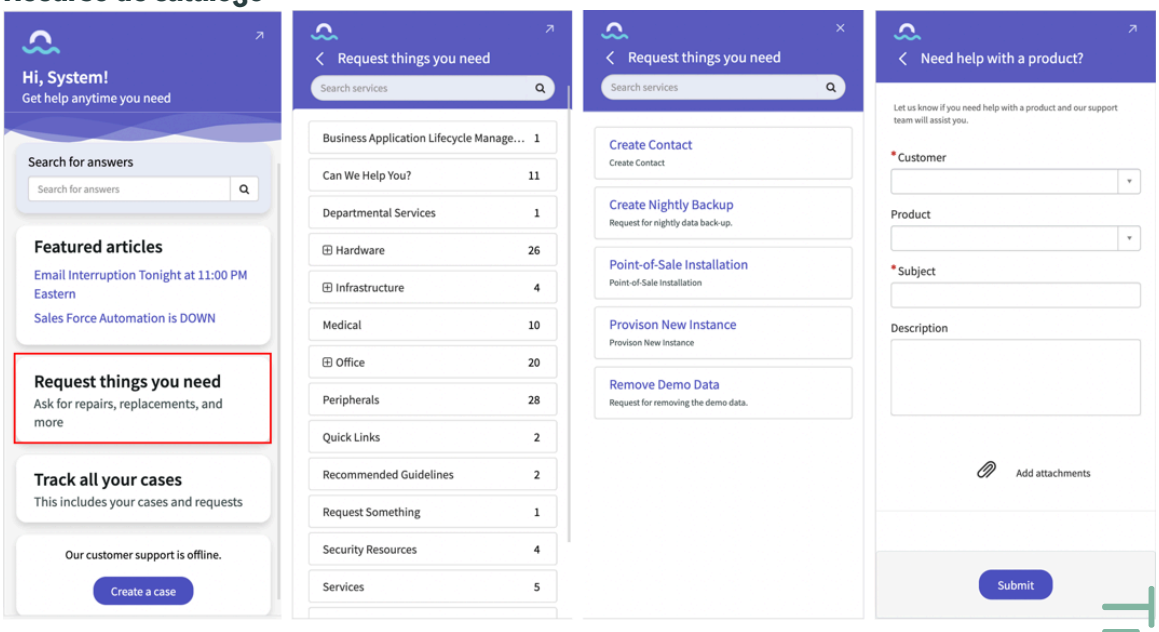
Você pode associar catálogos predefinidos ao seu Engagement Messenger. Os clientes podem navegar pela lista de itens do catálogo disponíveis. Nessa lista de itens do catálogo, eles podem optar por solicitar um serviço ou criar um tíquete. As solicitações que o cliente faz podem ser rastreadas para uma resolução usando o recurso de gestão de casos.

Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados de todas as atualizações das solicitações enviadas anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de catálogo



Gestão de serviços de campo

O recurso de serviço de campo permite que o cliente solicite uma visita técnica para resolver o problema. Ao selecionar um produto ou serviço para o qual precisam de ajuda e sua localização, os clientes podem enviar uma solicitação de visita técnica. Ao enviar a solicitação, os clientes também podem adicionar quaisquer anexos de suporte que eles achem que podem ajudar a equipe de suporte a entender o problema antes que um técnico seja alocado para a visita.

Todas as solicitações de técnico são armazenadas como ordens de serviço na sua instância ServiceNow para que possam ser rastreadas até a conclusão.

A ordem de serviço terá o local em que o cliente fez uma solicitação. Os serviços de geolocalização devem ser habilitados para os técnicos para que os clientes possam rastrear o local em tempo real e saber o tempo estimado de chegada (ETA) do técnico. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de serviço de campo.

Nota:

- Certifique-se de que o plug-in Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) esteja ativo na sua instância ServiceNow.
- O recurso de serviço de campo está disponível somente para usuários que fazem login no Engagement Messenger e não para usuários convidados.

Agendamentos de balcão de serviços

O recurso de balcão de serviços permite que seus clientes agendem um compromisso para visitar uma de suas lojas, centros de serviço e assim por diante. Os clientes podem exibir os centros de suporte próximos a eles e selecionar um para agendar um compromisso para visita. Depois que um compromisso é agendado, os clientes recebem um e-mail de confirmação.

Os clientes que fazem login no seu site podem exibir uma lista de compromissos programados diretamente deste widget na página inicial do Engagement Messenger. Eles podem modificar ou cancelar compromissos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

existentes. Eles também recebem e-mails de notificação sobre o seguinte status do compromisso de balcão de serviços:

- Eles estão prontos para serem auxiliados por um associado do centro de suporte
- Uma interação de balcão de serviços é atribuída a um associado do centro de suporte
- Uma interação de balcão de serviços está fechada

Os clientes que não fazem login podem usar o e-mail de confirmação para exibir e modificar seus compromissos.

Nota:
Para habilitar o recurso de balcão de serviços para seus clientes, certifique-se de ativar os seguintes plug-ins em sua instância ServiceNow :

- Plug-in do balcão de serviços para CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Walk-up Experience de convidado para o plug-in Customer Service (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Bate-papo com atendente e virtual

O recurso de bate-papo permite que os agentes de suporte interajam com os clientes para resolver seus problemas criando registros de incidentes ou casos ou para transferir bate-papos para outro agente ou fila, se necessário. O suporte ao recurso de bate-papo está habilitado para usuários autenticados e convidados (não autenticados).

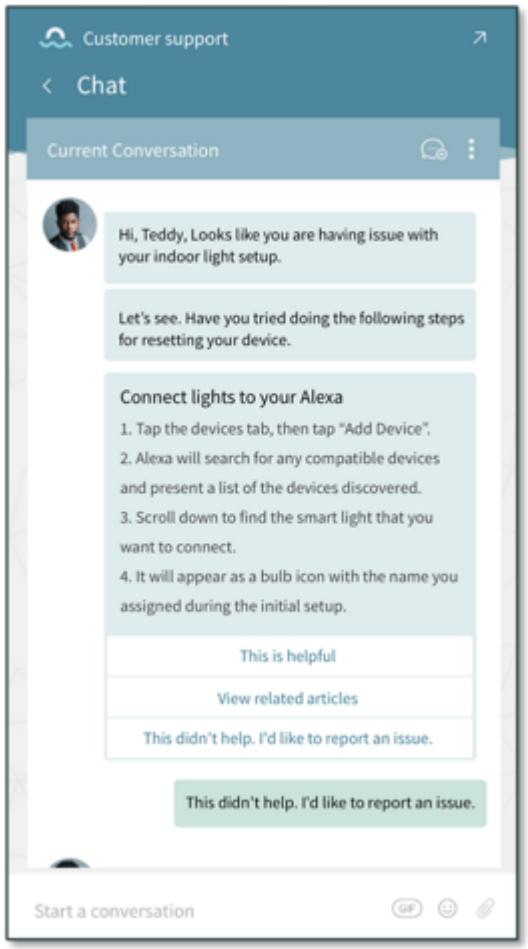
Bate-papo com atendente e virtual

Os clientes podem usar o widget de bate-papo no Messenger para interagir com agentes de suporte ao cliente virtuais ou ao vivo em sua organização. Dessa forma, seus clientes podem obter respostas imediatas para suas consultas ou problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo com atendente



Engagement Messenger também fornece funcionalidade de bate-papo contextual. Na página de detalhes de qualquer caso, seus clientes podem iniciar diretamente um bate-papo que é aberto com o contexto desse caso específico.

Nota:
O bate-papo está disponível quando você ativa o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e define o valor da propriedade do sistema `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` como **"self"**<your website URL> .

Bate-papo assíncrono

Engagement Messenger oferece suporte à comunicação em diferentes intervalos de tempo, permitindo que seus agentes de suporte e usuários finais participem de conversas de longa duração sem precisar estar online ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre conversas assíncronas, consulte Bate- papo assíncrono .

Configure o bate-papo assíncrono em Engagement Messenger definindo o cliente Web como um canal de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configurar bate-papo assíncrono para o canal da Web .

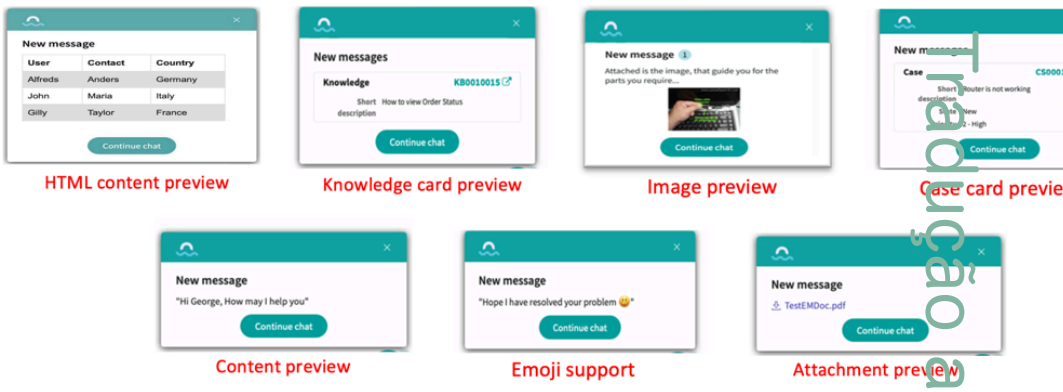
Visualização de mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a visualização para ver visualizações de texto de mensagem de bate-papo não lidas, tabelas, links, conteúdo HTML, casos, cartões de conhecimento e imagens compartilhadas pelo agente de suporte sem abrir uma mensagem. O conteúdo HTML completo ou o vídeo e várias mensagens não lidas podem ser vistos somente quando o usuário acessa a mensagem.
- O bate-papo assíncrono oferece suporte a emojis enviados por um agente na visualização da mensagem para uma conversa mais interativa. Para obter mais informações sobre como usar emojis no Bate-papo do agente, consulte Uso de emojis no Bate-papo do agente .

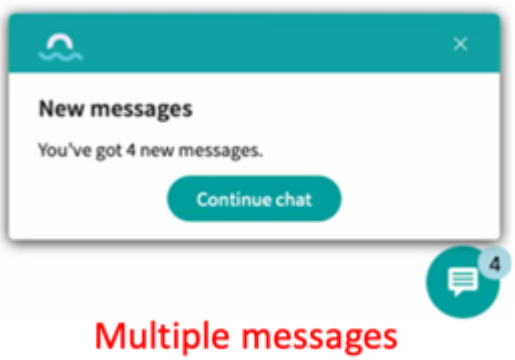
Visualizações



Suporte a mensagens off-line

O suporte ao bate-papo off-line permite que os usuários exibam mensagens enviadas pelo agente de suporte enquanto estavam off-line. A notificação do widget de bate-papo mostra o número total de mensagens não lidas em tempo real quando o usuário revisita o site.

Suporte a mensagens off-line



Histórico de mensagens de bate-papo

Os usuários podem fechar e reabrir a janela de bate-papo conforme necessário sem perder o contexto ou o andamento, para que um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fechamento acidental do Messenger não redefina a sessão de bate-papo.

Nota:
Você pode definir um tempo limite específico para gerenciar a conversa ociosa. Por padrão, se o solicitante não responder a uma mensagem do agente em dois dias, o status da conversa será alterado para Encerrado abandonado e a sessão de bate-papo será encerrada. Como administrador, você pode substituir o período de tempo limite de ociosidade da conversa de um canal da Web definindo o valor no campo Tempo limite de ociosidade da conversa na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel]. Para obter detalhes, consulte Fechando Virtual Agent e Atendente conversas .

Cartões configuráveis

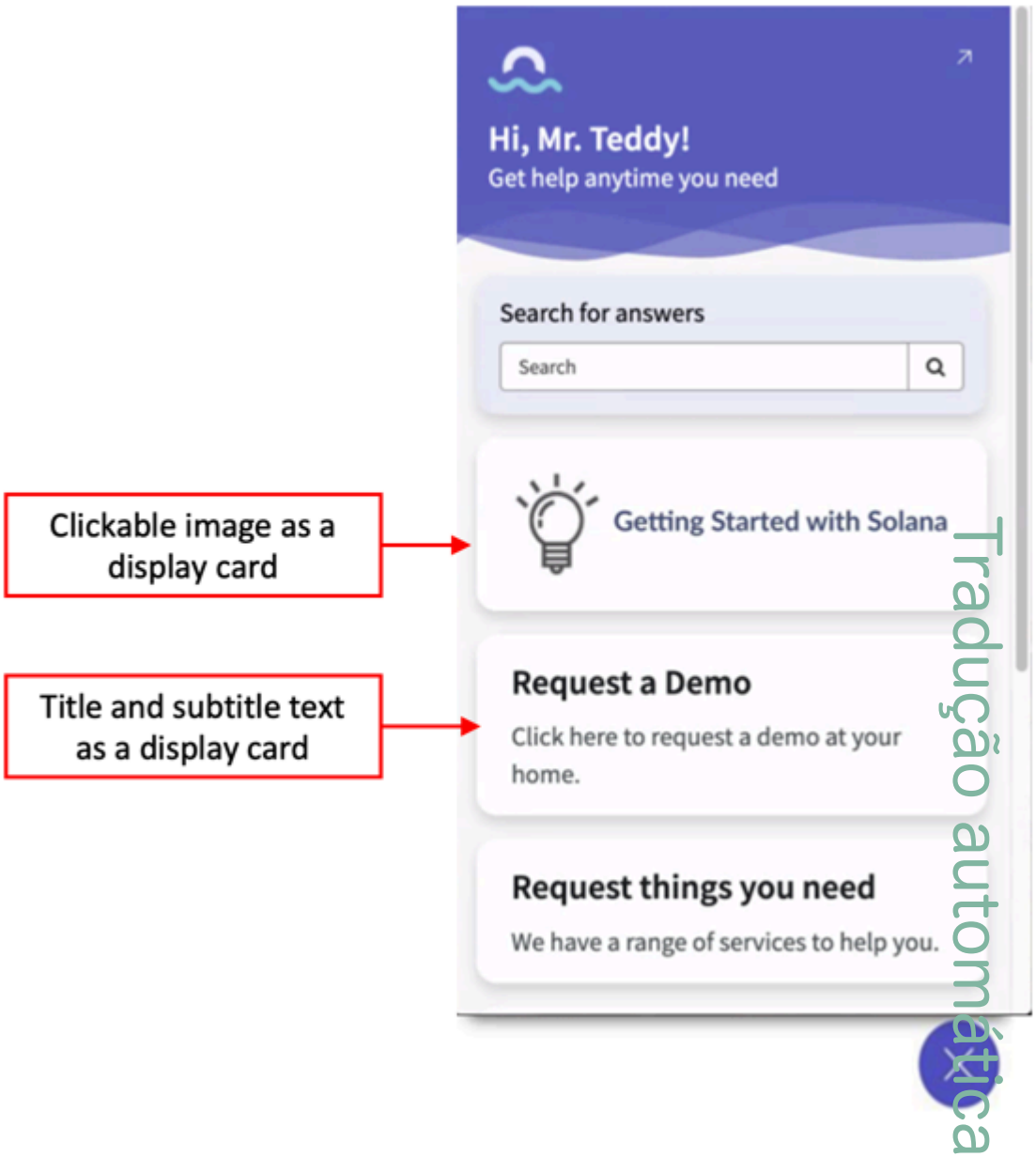
Os cartões configuráveis permitem adicionar recursos personalizados a Engagement Messenger. Ele permite que Engagement Messenger sirva como uma solução completa para acessar todas as informações. Você pode incorporar a página do portal, links em destaque e dados de qualquer tabela no Messenger usando os cartões configuráveis.

Cartão de recurso da página do portal

Permite incorporar qualquer página do portal ou item do catálogo em Engagement Messenger. A página integrada será aberta no Messenger quando o usuário clicar no cartão do recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



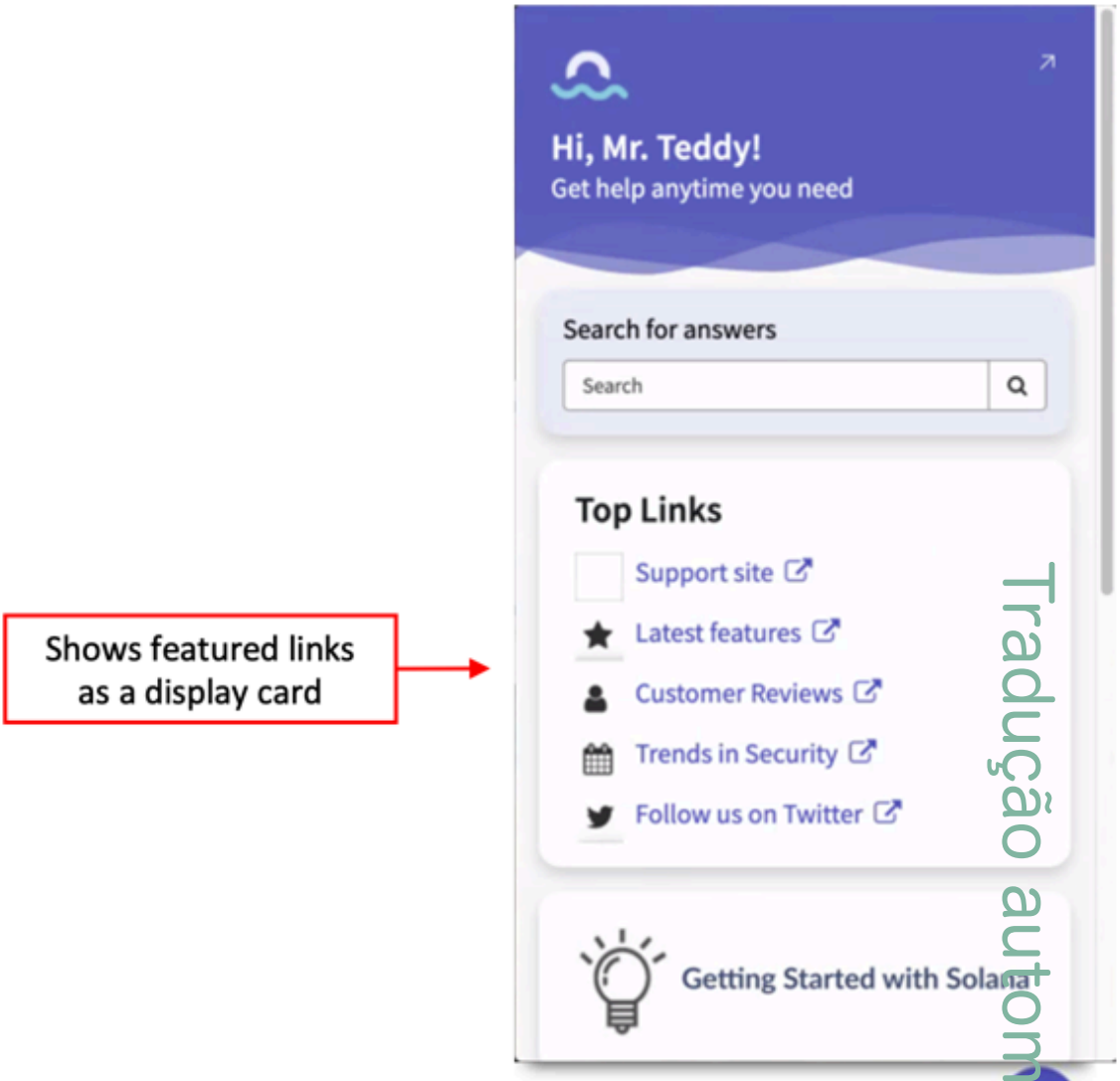
Tradução automática

Links em destaque

Permite adicionar uma lista de links ao site em Engagement Messenger. O link é aberto em uma nova guia do navegador quando acessado usando o cartão de recurso na página inicial do Messenger.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links em destaque

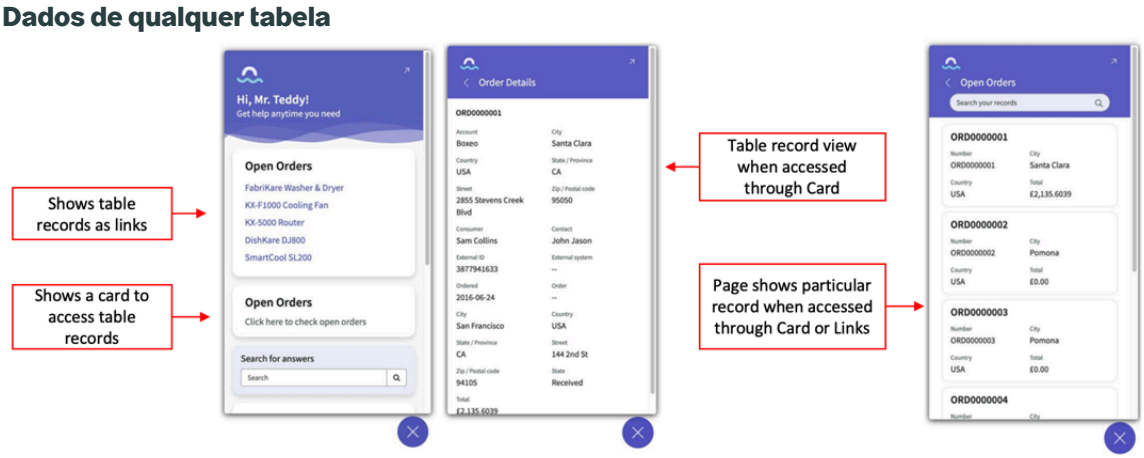


Tradução automática

Dados de qualquer cartão de recurso de tabela

O cartão de recurso permite que você integre dados de qualquer tabela em Engagement Messenger. Os registros adicionados aparecem como um cartão com um título ou links na página inicial de um Messenger.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Atualizações proativas e lembretes

Engagement Messenger fornece aos clientes atualizações e lembretes nos seguintes cenários para que você possa manter seus clientes atualizados, mesmo que eles não estejam acessando o Messenger diretamente.

- Lembrete de um próximo compromisso de balcão de serviços, de acordo com a configuração do recurso de balcão de serviços
- Lembrete para uma próxima visita técnica
- Atualizações em um caso
- Atualização em um bate-papo

De acordo com a configuração do comportamento Engagement Messenger, a contagem das atualizações é exibida no widget do Messenger na página de suporte ao cliente. Se o cliente sair do seu site, a contagem de atualizações também será exibida na guia do navegador.

Para saber como iniciar a configuração do Engagement Messenger para o seu site de terceiros, consulte Configurar Engagement Messenger..

Tópicos relacionados

Como explorar o AI Search

Gestão de casos para Customer Service Management

Virtual Agent

Como usar o Walk-up Experience

Knowledge Management

Gestão de serviços de campo

Instalar a aplicação Engagement Messenger

Instale a aplicação Engagement Messenger do ServiceNow Store se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Engagement Messenger (sn_csm_ec) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se eles serão instalados no futuro, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar a aplicação Engagement Messenger.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Resultado

Os itens a seguir são instalados com Engagement Messenger:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Engagement Messenger.

O que Fazer Depois

- Se você quiser habilitar o suporte de bate-papo Virtual Agent no Engagement Messenger, ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Para obter mais informações, consulteAtivar Virtual Agent .
- Comece com Engagement Messenger. Para obter mais informações sobre como começar, consulte Configurar Engagement Messenger..

Configurar Engagement Messenger.

Crie o módulo Engagement Messenger e configure seu comportamento, aparência e estilo. Ao criar um módulo do Messenger, você pode personalizar a aparência e o comportamento de acordo com a identidade visual da sua organização e para atender às necessidades do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Instalar a aplicação Engagement Messenger.
- Reúna ou prepare os seguintes itens:
  - Arquivos de imagem do seu logotipo e ícone do inicializador do Messenger. As imagens devem estar nos formatos de arquivo .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg.
  - Nomes de cores e códigos hexadecimais para configurar o estilo da interface do usuário do Messenger.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Escolha criar um módulo Engagement Messenger ou editar um módulo existente.
   - Para criar um módulo, clique em **Novo**.
   - Para editar um módulo existente, clique em **Editar** na coluna Editar módulo do seu módulo do Messenger.

   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na exibição de configuração assistida, navegue por Módulo, Aparência, Comportamento, Recursos e Implementar.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do módulo do Engagement Messenger

Campo	Descrição
Módulo	
Nome do módulo	Nome exclusivo para o seu módulo do Messenger.
Descrição resumida	Breve descrição do módulo do Messenger.
Aparência	
Logotipo	Logotipo exibido no cabeçalho do Messenger no seu site. O tamanho e as dimensões recomendados são: ○ Tamanho (em bytes): aproximadamente igual a 2 KB ○ Altura (em pixels): 30–55 ○ Largura (em pixels): 30–55 **Nota:** Se nenhum logotipo for selecionado, o ícone de página inicial (ícone de página) será exibido como um logotipo padrão no cabeçalho do Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone do iniciador	Ícone exibido como opção do Messenger no seu site. No seu site, clicar neste ícone inicia o Messenger. O tamanho e as dimensões recomendados são: ○ Tamanho (em bytes): aproximadamente igual a 1 KB ○ Altura (em pixels): 24-60 ○ Largura (em pixels): 24-60 ○ Usar um ícone circular com plano de fundo transparente **Nota:** O intervalo de tamanho da grade de um ícone do inicializador é de 24X24 a 60X60. Qualquer desvio do intervalo definido será redimensionado automaticamente para caber no tamanho do ícone do inicializador.
Posição do ícone de inicialização	Posição do ícone de inicialização do Messenger no seu site.
Permitir que o módulo se expanda para a altura total	Opção para habilitar o módulo do Messenger para expandir até a altura total da guia do navegador.
Margem horizontal (em pixels)	Distância à direita ou à esquerda da guia do navegador para o posicionamento do ícone do inicializador do Messenger. A distância é calculada da direita ou da esquerda com base na entrada do campo **Posição do ícone de inicialização**. Por exemplo, se você definir a posição do ícone de inicialização como **Direita** e o **Deslocamento horizontal** como **50**, o ícone de inicialização será colocado a uma distância de 50 px da direita da guia do navegador. O valor máximo deste campo é 70 px.
Margem vertical (em pixels)	Distância da parte inferior da guia do navegador para o posicionamento do ícone de inicialização do Messenger. O valor máximo deste campo é 70 px.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cor principal	Cor primária para estilizar o cabeçalho ou os botões no seu Messenger. Por exemplo, esta cor é usada para botões de ação do usuário, como **Enviar**, **Sim**ou **OK**.
Cor principal da fonte	Cor do texto usada em elementos de IU que usam a cor primária.
Cor secundária	Cor secundária para estilizar seu Messenger. Por exemplo, esta cor é usada para botões de ação do usuário, como **Cancelar** ou **Não**.
Cor secundária da fonte	Cor do texto usada em elementos de IU que usam a cor secundária.
Cor terciária	Cor terciária para estilizar seu Messenger. Por exemplo, essa cor é usada para marcar casos de cliente com marcadores como **Ação necessária**.
Cor terciária da fonte	Cor do texto usada em elementos de IU que usam a cor terciária.
Tema	Tema para outras opções de estilo do Messenger. Este campo é definido automaticamente como **Tema do CWF Engagement Messenger**. Se você quiser selecionar um tema diferente, certifique-se de que o tema selecionado aqui corresponda a determinados critérios. Para obter mais informações, consulte Engagement Messenger requisitos de tema do módulo.

Nota:
Se o valor dos campos **Cor primária , Corsecundária**ou **Cor terciária** estiver definido como nomes de cores, como **Rosa**, a IU Engagement Messenger não exibirá essas cores corretamente. Como solução alternativa, você pode inserir os valores hexadecimais dessas cores. Por exemplo, use #FFC0CB para **Rosa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comportamento	
Notificação	
Habilitar notificações no ícone do inicializador	Opção para habilitar a mensagem de alerta de notificação pop-up na aplicação quando uma nova mensagem for recebida.
Habilitar sons	Opção para obter o som de alerta de notificação.
Habilitar notificações na guia do navegador	Opção para obter o alerta de notificação na guia do navegador quando a página da web em questão não for aberta.
Habilitar o acompanhamento do comportamento do usuário	Opção para habilitar a coleta de análise de experiência do usuário de usuários do seu Engagement Messenger. Esta opção estará disponível somente se você ativar o plug-in Análise do portal de serviços (com.glide.service-portal.analytics) na sua instância ServiceNow. Para obter mais informações sobre como usar o Análise da experiência do usuário, consulte Usar Análise da experiência do usuário . **Nota:** Se você atualizar o nome do módulo Engagement Messenger depois que o acompanhamento de comportamento do usuário estiver habilitado, o painel Análise da experiência do usuário mostrará o nome do módulo original, não o nome atualizado.
Como administrador, você pode configurar o recurso Recomendações proativas para Engagement Messenger. Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para Engagement Messenger.	
Recursos	
Consulte Personalizar a configuração do recurso de Engagement Messenger.	
Implementar	
URLs do Site	Lista separada por vírgulas de URLs dos sites em que você deseja implantar o Messenger. Por exemplo, `https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com`
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação para este Messenger integrado. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Nenhum ○ Baseado em SAML (Security Assertion Markup Language, linguagem de marcação de segurança) ○ Baseado em Open ID Connect (OIDC) Se você quiser habilitar somente a experiência do usuário convidado para o Messenger em seu site, defina este campo como **Nenhum**. Certifique-se de criar um provedor de identidade (IdP) para o tipo de autenticação selecionado neste campo. Para obter mais informações, consulte Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.
Identidade visual avançada	
Cor do texto do hiperlink	Cor de texto usada para hiperlinks no Messenger.
Ícone de navegação para trás	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário navegar para a página anterior. O tamanho do ícone é 24X24.
Ícone de fechamento	Este ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário fechar o Messenger. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de pesquisa de lista	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite pesquisar em uma lista. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de expansão	O ícone aparece no cabeçalho que permite ao usuário expandir o Messenger para acessar informações. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de recolhimento	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário recolher um Messenger expandido. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone Iniciar bate-papo	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário iniciar um bate-papo com um agente sobre o tíquete ou a visita técnica. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de menu de filtro	O ícone aparece na parte superior da página da lista que permite ao usuário aplicar filtros para obter o resultado desejado. O tamanho do ícone é 24X24.
Ícone de filtros aplicados	O ícone aparece na parte superior da página da lista e mostra o ícone de filtros aplicados no Messenger. O tamanho do ícone é 24X24.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: A configuração de identidade visual avançada está disponível somente na exibição de formulário.	

5. Selecione **Salvar**.
6. Selecione **Instruções por e-mail** para notificar o administrador de segurança para concluir as seguintes tarefas:
   a. Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.
   b. Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger.
   c. Criar cabeçalhos de resposta HTTP para Engagement Messenger.

Resultado

Uma nova configuração do Messenger é criada e listada no módulo Módulos da aplicação Engagement Messenger.

O que Fazer Depois

1. propriedades de Engagement Messenger.
2. configurar os recursos do Engagement Messenger.
3. Compartilhe o código do módulo do Messenger com seu desenvolvedor usando o **código de e-mail** para incorporar Engagement Messenger em seu site.
4. A seguir estão as mudanças de formatação avançadas que estão disponíveis como uma configuração opcional em Engagement Messenger:
   - Engagement Messenger requisitos de tema do módulo para reutilizar o tema do Portal de serviços para personalizar a aparência visual no Engagement Messenger.
   - Tamanhos de fonte padrão para texto de resultado de pesquisa em Engagement Messenger.

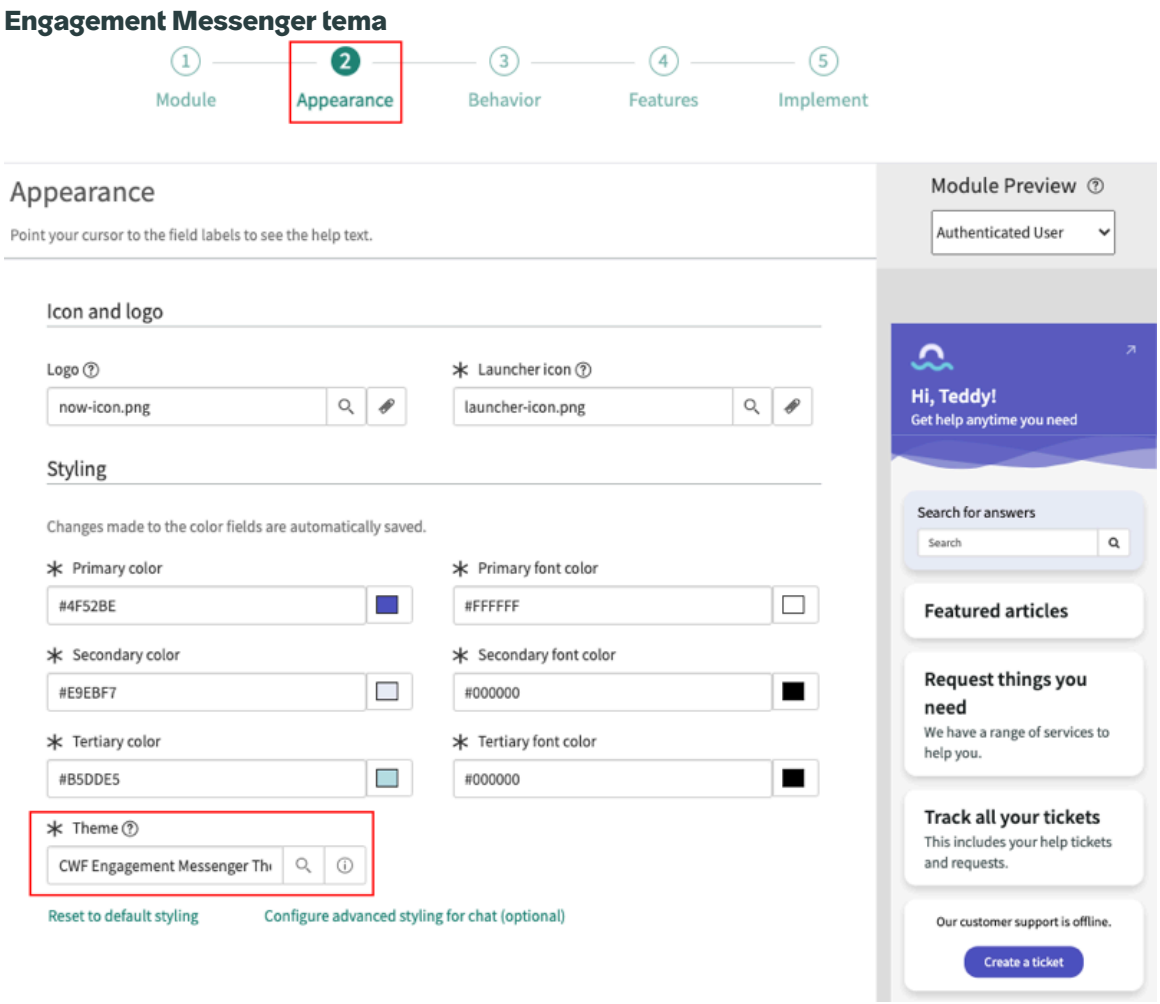
Engagement Messenger requisitos de tema do módulo

Você pode definir um tema que pode ser aplicado a um módulo Engagement Messenger. Um tema permite que você defina um estilo adicional de Engagement Messenger em seu site.

Você pode selecionar o tema para o seu Engagement Messenger na seção Aparência da configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um tema que você deseja usar para o seu módulo do Messenger deve atender aos seguintes critérios:

- O cabeçalho deve ser definido como **Cabeçalho do CWF EC**
- Deve conter a inclusão JS `/scripts/sn_csm_ec.js`
- Deve conter as inclusões de CSS `cwf_ec_theme_inline_css` e `sp-theme-la-jolla.css`

Tamanhos de fonte padrão para texto de resultado de pesquisa em Engagement Messenger

Defina os tamanhos das fontes dos resultados de pesquisa normal e Genius para mudar a aparência do texto em Engagement Messenger em diferentes dispositivos.

Nota:
A função ec_admin é necessária para mudar a configuração padrão.

Tipos de pesquisa e configurações padrão em Engagement Messenger

Tipo de pesquisa	Configuração padrão
Pesquisa normal para Base de conhecimento e Catálogo	As configurações de tamanho de fonte do resultado de pesquisa normal padrão são: • Grande para título • Média para resumo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

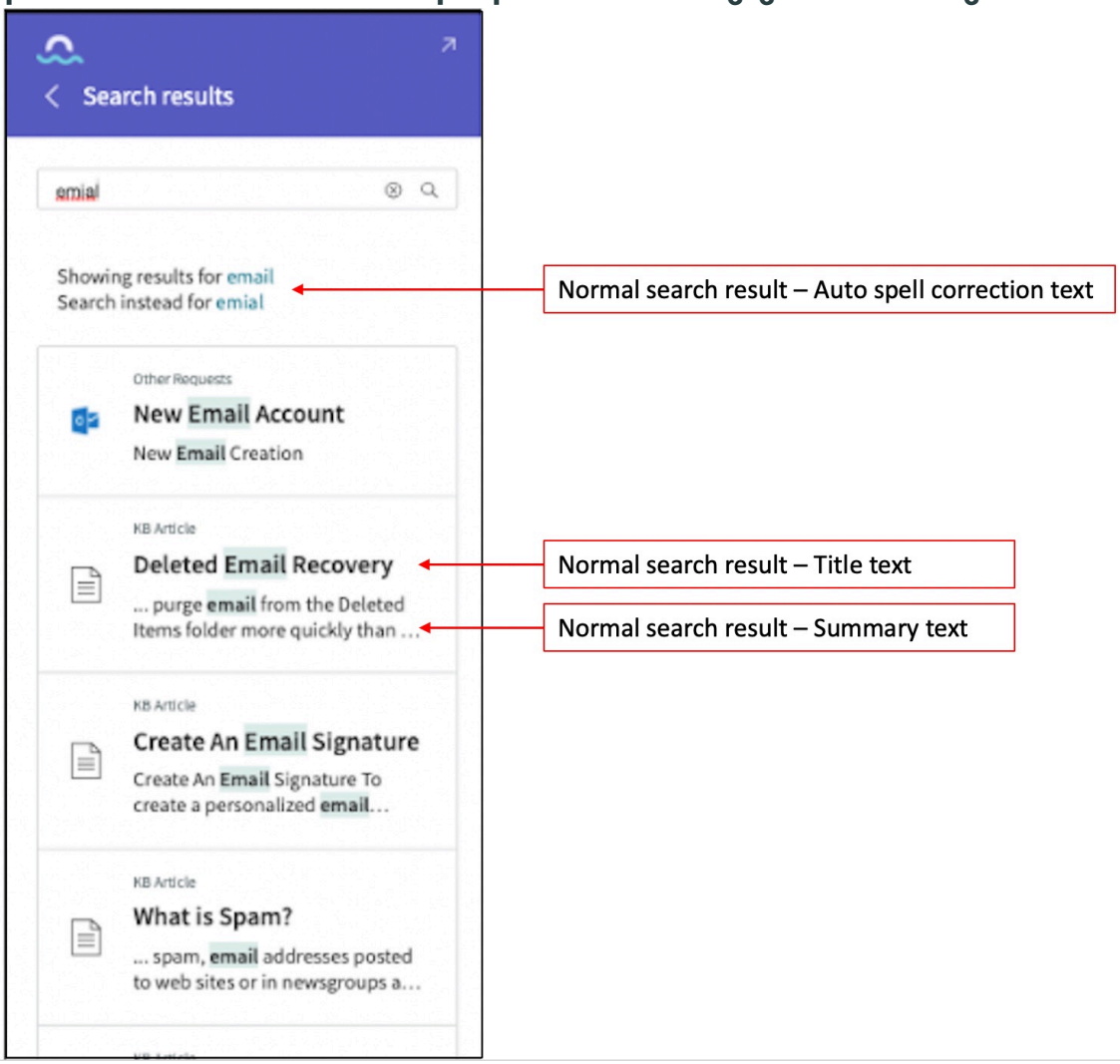
Tipos de pesquisa e configurações padrão em Engagement Messenger

Tipo de pesquisa	Configuração padrão
	Nota: • Esta configuração para bases de conhecimento está localizada no script de modelo *em_kb_search_template* . • Esta configuração do Catálogo está localizada no script de modelo *em_catalog_search_template*. O tamanho da fonte de texto da correção ortográfica automática padrão é médio. **Nota:** A configuração padrão é definida no widget Pesquisa de aspectos.
Pesquisa do Genius para Base de conhecimento e Catálogo	As configurações padrão de tamanho da fonte do resultado da pesquisa do Genius são: • Pequeno para identificador • Grande para título • Média para resumo **Nota:** • Esta configuração para bases de conhecimento está localizada no script de modelo *em_qa_genius_results_template*. • Esta configuração do Catálogo está localizada no script de modelo *em_catalog_genius_results_template*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

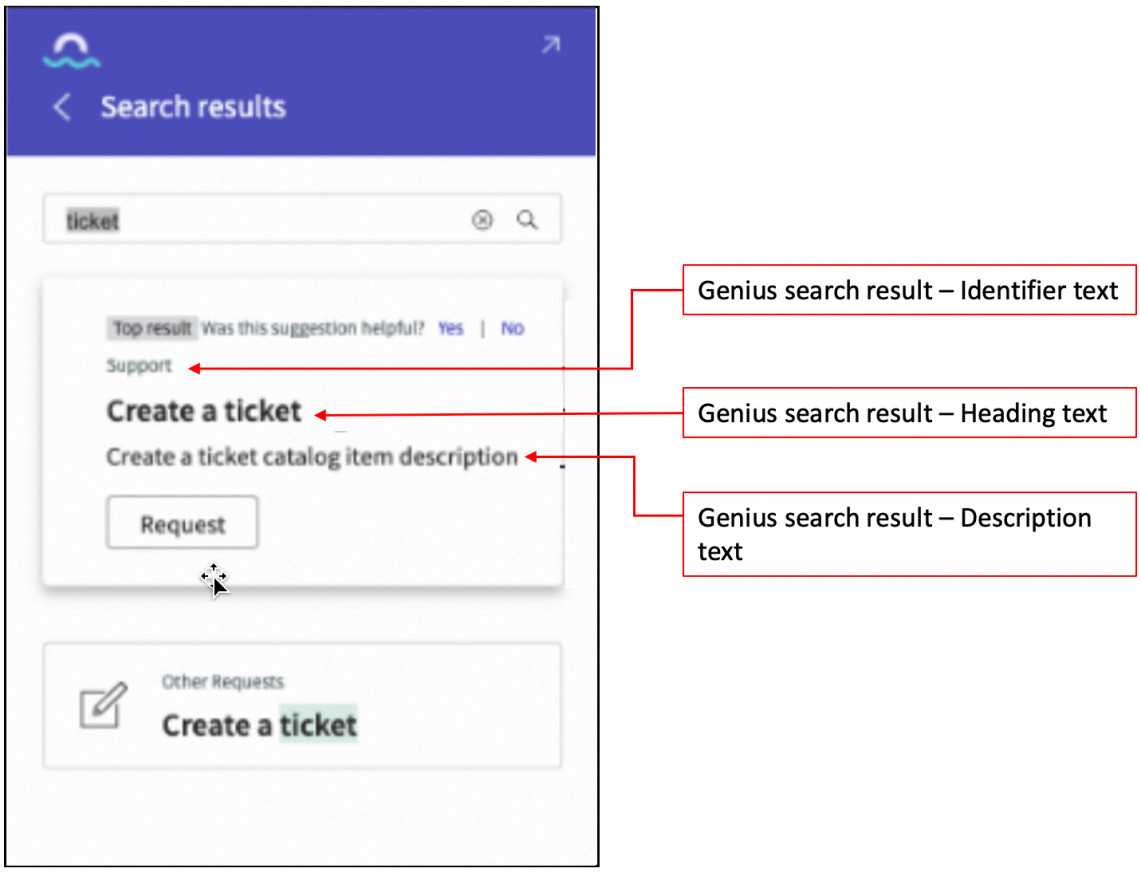
Aparência do texto do resultado de pesquisa normal no Engagement Messenger



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aparência do texto do resultado de pesquisa do Genius no Engagement Messenger



Alterar o modo de bate-papo padrão do recurso Bate-papo

Defina o bate-papo assíncrono por meio de uma janela de bate-papo ou o modo síncrono por meio de mensagens como o modo de bate-papo padrão do recurso de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Na página Módulos Engagement Messenger, na coluna **Editar módulo**, selecione **Editar**.
3. Na página Configurar módulo Engagement Messenger, selecione **Recursos**.
4. Habilite o recurso Bate-papo ativando o Bate- **papo** no painel de configurações do recurso.
5. No formulário Bate-papo, na seção **Configurações globais do bate** -papo, selecione **Alterar o modo padrão de bate-papo**.
   A página Canal de mensagens é aberta em uma nova guia.
6. No campo Tipo, selecione o modo de bate-papo padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para habilitar o bate-papo síncrono para uma conversa em tempo real por meio de uma janela de bate-papo, selecione **Bate**-papo .
- Para habilitar o bate-papo assíncrono para se envolver em conversas de longa duração por meio de mensagens sem estar online simultaneamente, selecione **Mensagens**.

  Para obter mais informações, consulte Configure asynchronous chat for the web channel .

7. Selecione **Atualizar**.

Configurar notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas

Envie resumos de e-mail com todas as mensagens não lidas quando o usuário não estiver ativo durante uma conversa de bate-papo por uma duração especificada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de e-mail para um usuário autenticado ou usuários verificados por um atendente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Na página Módulos Engagement Messenger, na coluna **Editar módulo**, selecione **Editar**.
3. Na página Configurar módulo Engagement Messenger, selecione **Recursos**.
4. Habilite o recurso Bate-papo ativando o **Bate** -papo no painel de configurações do recurso.
5. No formulário de Bate-papo, nas Configurações de bate- **papo globais**, selecione **Configurar opções de bate-papo avançadas**.
   A página E-mails de atividades perdidas é aberta em uma nova guia.
6. Habilite o envio de notificação por e-mail de bate-papo ativando a opção de **e-mail de atividade perdida**.
7. Na lista suspensa Limite off-line, defina o tempo em que o usuário está inativo antes de enviar a notificação por e-mail.
   - 15 minutos (padrão)
   - 2 horas
   - 8 horas
   - Personalizado
8. Selecione **Salvar**.

Resultado
Envia automaticamente notificações por e-mail de mensagens de bate-papo perdidas no intervalo de tempo especificado.

Habilitar Engagement Messenger em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados

Configure um URL personalizado para a instância ServiceNow que ajude a impedir que os navegadores da Web bloqueiem Engagement Messenger quando iframes de origem cruzada e cookies de terceiros estiverem bloqueados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Custom URL (com.snc.customurl). Para obter mais informações, consulte Ativação de URLs personalizados .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As versões mais recentes dos navegadores, incluindo Safari e Chrome, têm recursos aprimorados de segurança do navegador. Por padrão, os recursos de segurança do navegador bloqueiam cookies de terceiros que ajudam a impedir o carregamento de uma aplicação de terceiros em um site. Se você não usar um URL personalizado, o navegador tratará o Messenger como um aplicativo de terceiros quando incorporado a um site primário. Para evitar que o Messenger seja bloqueado pelo navegador, você precisa definir um URL personalizado para a instância ServiceNow para corresponder ao domínio do Messenger com o domínio do site. Usando o URL personalizado, o navegador trata o Messenger como um aplicativo primário em vez de um aplicativo de terceiros. As restrições de segurança do navegador da web bloqueiam o Messenger pelos seguintes motivos:

- O navegador da Web bloqueia iframes de origem cruzada quando o domínio do URL usado no iframe não corresponde ao domínio do próprio site.

  Nota:
  Engagement Messenger usa um iframe para carregar a interface do Messenger em um site de terceiros.

- O navegador da Web trata os cookies do Messenger como cookies de terceiros e os bloqueia.

  Nota:
  Engagement Messenger usa cookies para habilitar recursos como autenticação, recomendações, ajuda proativa e assim por diante.

Nota:
O URL personalizado é configurado principalmente para obter um URL de identidade visual para a instância ServiceNow, Portais e módulo EM que corresponde ao URL do seu domínio.

Você deve adicionar um registro CNAME aos registros DNS do domínio do seu site onde Engagement Messenger está incorporado e defini-lo como o URL da sua instância ServiceNow. Por exemplo, no servidor de nomes para acme.com, crie uma entrada

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

em que acme.service-now.com é a instância ServiceNow e acme.com é o seu site no qual Engagement Messenger está integrado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **URL personalizada** > **URLs personalizados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário URL personalizado, no campo **Nome** do domínio, insira o registro CNAME (seu URL personalizado) que você definiu como o URL da instância ServiceNow.
4. Selecione **Criar**.

Nota:
O novo URL personalizado leva aproximadamente seis horas para ser ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Depois que o URL personalizado estiver ativo, no formulário URL personalizado, marque a caixa de seleção **Definir URL da instância** para habilitar o URL personalizado como um URL de instância.
6. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra Engagement Messenger.
7. No código, substitua o URL do site existente por um URL personalizado.
8. Salve o arquivo.

Resultado

Engagement Messenger carrega em um site de terceiros.

Example:

O código a seguir inclui um URL de amostra que contém support.acme.com como um URL personalizado.

URL personalizado em código

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Tópicos relacionados

- Definição de Uma URL personalizada como o URL da instância
- Associação de URLs personalizados para sua instância
- Erros e correções de URL personalizada

Atualizar URLs de inicialização Engagement Messenger para a versão mais recente

Atualize a versão de Engagement Messenger no código usado para incorporar Engagement Messenger em seu site ou para iniciar automaticamente recursos com Engagement Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do site

Procedimento

1. Abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra Engagement Messenger.
2. Altere o número da versão existente para `v=3.1`.
   Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Salve o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Engagement Messenger

Você pode configurar as propriedades do sistema para o módulo Engagement Messenger para habilitar o bate-papo Virtual Agent, o SSO de vários provedores e definir um valor de tempo limite da sessão do usuário.

Propriedades instaladas com o Engagement Messenger

Depois de configurar um módulo Engagement Messenger, defina as seguintes propriedades do sistema que são baseadas na configuração do módulo do Messenger.

Dica:
No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` para exibir a lista de todas as propriedades do sistema e pesquisar a propriedade que você deseja atualizar.

Propriedades e descrições do módulo do Engagement Messenger

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar a propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* para habilitar a configuração da política frame-ancestors para o site em que deseja hospedar Engagement Messenger. Defina o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 'self' <a URL do seu site>. Por exemplo, "self" https://www.example.com • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina a propriedade do sistema *glide.authenticate.multisso.enabled* como verdadeiro para habilitar o SSO de vários provedores. • Digite: verdadeiro | falso • Valor: self • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite de sessão do usuário para a propriedade do sistema *glide.ui.session_timeout* como um valor maior ou igual ao tempo limite do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades e descrições do módulo do Engagement Messenger

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionem para o registro de solicitação exato que eles enviaram. Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou reservar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for https://www.example.com/support, defina o valor da propriedade como https://www.example.com/support.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período de inatividade (em segundos) para acionar a ajuda proativa em Engagement Messenger. • Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro do portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades e descrições do módulo do Engagement Messenger

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Personalizar a configuração do recurso de Engagement Messenger

Personalize a configuração do recurso de Engagement Messenger para que você possa alterar as configurações padrão para atender às necessidades do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Conclua esta tarefa para Configurar Engagement Messenger..

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure como os recursos de Engagement Messenger aparecem para seus clientes, sua organização de exibição e seu comportamento.

Use a seção Recursos da configuração assistida para personalizar a configuração do Messenger. Exiba uma visualização dinâmica de como o Engagement Messenger ficaria no site de terceiros. Você também pode assistir ao vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do Engagement Messenger.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja configurar, clique em **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na seção Recursos da configuração assistida, habilite ou desabilite um recurso usando o botão de alternância (de alternância) no cartão do recurso.
4. Abra um dos seguintes recursos e modifique os valores:
   - Saudação: consulte Configuração do recurso de saudação.
   - Conhecimento: consulte Configuração do recurso de conhecimento.
   - Pesquisar: consulte Configuração do recurso de pesquisa.
   - Caso: consulte Configuração do recurso de gestão de casos.
   - Catálogo: consulte Configuração de recurso do catálogo.
   - Serviço de campo: consulte Configuração do recurso de serviço de campo.
   - Balcão de serviços: consulte Configuração do recurso de balcão de serviços.
   - Bate-papo com um agente: consulte Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo.

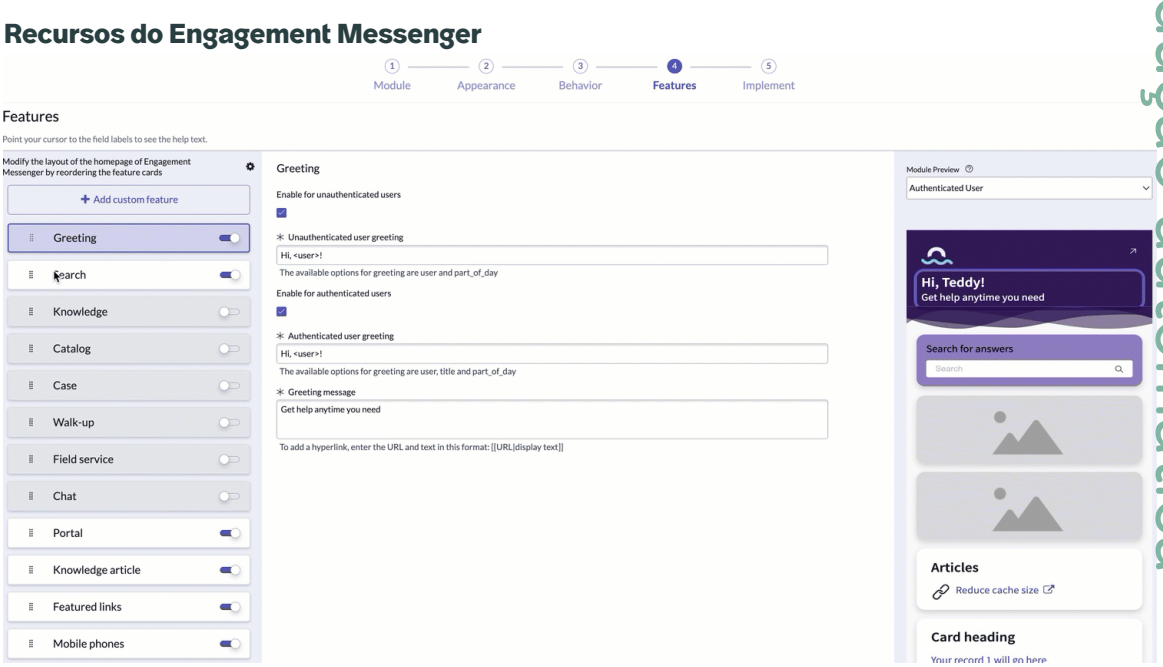
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão Washington DC, o artigo de conhecimento, o item do catálogo e os links de caso enviados por podem ser abertos em Engagement Messenger. Você pode configurar como os links devem ser abertos em um Messenger. Para obter mais informações, consulte Criação de uma preferência de link inteligente .

- Cartões configuráveis: consulte Configuração do recurso Cartões configuráveis.
- Retorno de chamada: Consulte Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada.

5. **Opcional:** Você também pode adicionar um recurso na seção **Recursos** usando cartões configuráveis.
   a. Clique **em Adicionar recurso personalizado**.
   b. Insira o nome do recurso e selecione o tipo de recurso.
   c. Clique em **Adicionar**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso Cartões configuráveis.
6. Clique em **Atualizar**.
7. **Opcional:** Altere a ordem de exibição dos recursos reordenando os cartões de recurso.
   Você pode ver o layout da página inicial modificado do seu Engagement Messenger na visualização dinâmica do módulo.



O que Fazer Depois

Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.

Habilitar o AI Search em Engagement Messenger para usuários não autenticados

Habilite a experiência do AI Search em Engagement Messenger para que usuários não autenticados possam ver o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você deve configurar o AI Search para o Engagement Messenger antes de habilitar o AI Search para um usuário não autenticado. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de pesquisa.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você precisa habilitar os widgets Pesquisa da página inicial do EC AI, Pesquisa autocompletável e Assistente da Pesquisa com IA em Engagement Messenger para habilitar o recurso Pesquisa com IA para usuários não autenticados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquise e abra o widget de **pesquisa da página inicial do EC AI**.
3. Marque a caixa de seleção **Público**.
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Habilite os widgets Typeahead Search e AI Search Assist. Para obter informações, consulte Habilitar o AI Search nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

Configurar o comportamento padrão de Engagement Messenger

Configure o comportamento padrão de Engagement Messenger para definir as configurações padrão para Notificação, Recomendações e Proatividade.

Antes de Iniciar

Configurar Engagement Messenger..

Use o código de incorporação Engagement Messenger para integrar recomendações proativas em uma página da web.

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Selecione o módulo Engagement Messenger que você deseja instalar no seu site.
3. Na coluna Editar módulo, selecione **Editar**.
4. No módulo Configurar Engagement Messenger, selecione a guia **Comportamento**.
5. Na guia **Comportamento**, defina as configurações de **Recomendações** e **Proativas** para definir as funções Engagement Messenger.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para Engagement Messenger.

   Nota:
   Para obter informações sobre como personalizar o comportamento da notificação, consulte Configurar Engagement Messenger..

6. Selecione **Salvar**.

Configuração de recomendações proativas para Engagement Messenger

O recurso Recomendações proativas permite que você mostre sugestões baseadas em contexto em tempo real e configure a experiência de recomendações em Engagement Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para integrar recomendações proativas em uma página da web, você precisa habilitar as recomendações no código de incorporação de Engagement Messenger.

Formulário de configuração de recomendações

Campo	Descrição
Habilitar recomendação	Opção para mostrar ou ocultar as recomendações.
Texto do título	Título da tela de recomendação no Messenger.
Texto da legenda	Texto útil sobre as recomendações exibidas na parte superior da tela de recomendações.
Mostrar a barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa na página Recomendação que permite pesquisar conteúdo além das recomendações fornecidas.
Número máximo de recomendações	O número máximo de recomendações a serem mostradas na tela de recomendações.
Texto do link para recomendações adicionais	Texto para o link que permite ao usuário exibir recomendações adicionais.
Texto do link para Engagement Messenger	Texto exibido no rodapé do Messenger para habilitar a navegação para a página inicial Engagement Messenger. Use o formato [[texto de exibição]] para adicionar um link clicável ao Messenger.

- Se Pesquisa com IA não retornar nenhuma recomendação, a página inicial Engagement Messenger será exibida.
- Você precisa habilitar Pesquisa com IA para disponibilizar as recomendações aos usuários.

Formulário de configuração proativa

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de exibição para mostrar as sugestões de forma proativa no Messenger após 30 segundos de inatividade. Selecione **Nenhum** para desabilitar o comportamento proativo.
Escolha um tipo de animação	O tipo de animação para o ícone do inicializador que é ativado quando o usuário está inativo. • Ondulação (como uma onda) • Salto
Mostrar uma dica de ferramenta acima do ícone	Opção para mostrar a mensagem de dica da ferramenta acima do ícone do inicializador.
Texto de dica de ferramenta	A mensagem exibida na dica da ferramenta.
Oferecer pesquisa	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração proativa

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget que aparece quando a **pesquisa de oferta** é selecionada como o tipo de ajuda proativa.
Texto da legenda	Descrição do widget que aparece no corpo do widget e aparece abaixo do texto do título.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Oferecer bate-papo	
Texto do título	Título do widget no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget no Messenger.
Rótulo do botão de bate-papo	Rótulo do botão exibido para o usuário iniciar a conversa.
Ofereça a recomendação que você configurou	
Selecione a opção **Oferecer a recomendação que você configurou** para mostrar o artigo de conhecimento e as recomendações de itens do catálogo de forma proativa, de acordo com a configuração na seção Recomendações.	
Nota: Pesquisa com IA precisa ser habilitado para as opções de pesquisa de oferta e oferta de recomendação que você configurou.	

Use o código de incorporação Engagement Messenger para integrar recomendações proativas em uma página da web

Modifique o código de incorporação de Engagement Messenger para habilitar recomendações e passar a consulta de pesquisa para recomendações com base em Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

- Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web.
- Ativar um módulo Engagement Messenger.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Selecione o módulo Engagement Messenger que você deseja instalar no seu site.
3. Na coluna Editar módulo, clique em **Editar**.
4. No módulo Configurar Engagement Messenger, selecione a guia **Implementar**.
5. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra Engagement Messenger.
6. Na guia **Implementar**, copie o código da seção Código de incorporação.
7. Cole o código que você copiou no arquivo de texto antes do marcador do corpo de encerramento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Habilite recomendações para uma página específica no Messenger adicionando o parâmetro `enableRecommendations: verdadeiro` no código de incorporação.

   No site em que você integra Engagement Messenger, quando o usuário insere um termo de pesquisa no Messenger, por padrão, o slug do URL do site (a última parte do URL) será considerado a consulta de pesquisa. As condições do slug de URL para a consulta de pesquisa inserida na barra de pesquisa do Messenger são as seguintes:

   - Se houver uma única barra no final do URL, nenhum termo de pesquisa será selecionado. Por exemplo, https://example.service-now.com/.
   - Se um termo estiver entre barras no final do URL, o texto incluído será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, no URL https://example.service-now.com/product-xyz/, o produto xyz é considerado um termo de pesquisa.
   - Se uma única barra for seguida de texto, esse texto será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, no URL https://example.service-now.com/search_string, a cadeia de caracteres de pesquisa é considerada um termo de pesquisa.

   O slug de URL é usado para deduzir a consulta de pesquisa da seguinte forma:

   - Todos os caracteres especiais são substituídos por um espaço. Por exemplo, no URL https://example.service-now.com/product-xyz, o termo de pesquisa é "product xyz".
   - Qualquer extensão de arquivo é ignorada. Por exemplo, no URL https://example.service-now/product.html, o termo de pesquisa é "produto".

9. Habilite recomendações no nível do módulo.
   a. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
   b. Selecione seu módulo Engagement Messenger.
   c. Clique em **Editar**.
   d. No módulo Configurar Engagement Messenger, selecione a guia **Comportamento**.
   e. Habilite o botão de alternância **Habilitar recomendações**.

10. **Opcional:** Adicione lógica personalizada para passar um parâmetro de consulta de pesquisa para o Pesquisa com IA passando um retorno de chamada de função como o valor de um parâmetro getAISRecommendationsContext.
    O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas com a lógica personalizada para passar uma consulta de contexto de pesquisa.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Salve e publique o arquivo HTML.

Resultado

Engagement Messenger mostra recomendações com base no contexto fornecido pelo site de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:
O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas padrão para o contexto padrão.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger

Crie um IdP para o seu Engagement Messenger para que você possa habilitar a autenticação do cliente. Você pode criar um IdP para o tipo de autenticação OpenID Connect (OIDC) ou Security Assertion Markup Language (SAML).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você configurou anteriormente um IdP, poderá ignorar esta tarefa e reutilizar o IdP existente.

Nota:
Se você configurou vários IdPs em sua instância e deseja selecionar um IdP específico para o módulo Engagement Messenger, faça o seguinte:

- Habilitar Engagement Messenger em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados
- Custom URL with Identity Provider

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Administração** > **Provedores de Identidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **OpenID Connect** ou **SAML**.
   - Se você selecionar **Conexão OpenID**, siga o procedimento em Criar uma configuração de Conexão OpenID (OIDC) para Single Sign-On (SSO) .
   - Se você selecionar **SAML**, siga o procedimento da etapa 3 em Criar e atualizar provedores de identidade .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Quando os clientes fazem login no seu site onde o módulo Engagement Messenger está implantado, eles também devem ser autenticados no Messenger. A autenticação do usuário é feita usando o mesmo IdP que autenticou o login do cliente em seu site.

  Você deve garantir que os clientes do seu site também sejam adicionados ao seu provedor de autenticação OIDC ou SAML para a instância ServiceNow.

- Habilite solicitações entre domínios entre Engagement Messenger e seu site. Consulte Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger.

Tópicos relacionados

Como configurar o provedor OIDC na instância da ServiceNow

Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger

Configure uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para habilitar solicitações de domínio cruzado entre Engagement Messenger e o site onde você deseja implantar o Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Conclua as seguintes tarefas:

- Configurar Engagement Messenger..
- Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a API Engagement Messenger e o URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Administração** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a regra CORS.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
REST API	Engagement Messenger REST API à qual esta regra CORS se aplica. Defina este campo como **API do Engagement Center [sn_csm_ec/engagement_center_api]**.
Domínio	Domínio que envia a solicitação para esta REST API. Defina este valor de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como o URL do site em que você deseja implantar o Messenger. Por exemplo, **https://www.example.com**.
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação CORS inicial, as solicitações adicionais do mesmo cliente nesse tempo não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.
Métodos HTTP	Métodos HTTP permitidos. Habilite os métodos GET e POST.
Cabeçalhos HTTP	Lista separada por vírgulas de cabeçalhos HTTP a serem enviados na resposta. Você pode deixar este campo em branco.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para Engagement Messenger.

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para Engagement Messenger

Configure um par nome-valor para cabeçalhos de resposta HTTP para o módulo Engagement Messenger. A capacidade de configurar e passar cabeçalhos de resposta permite o tratamento especial do conteúdo da página por um cliente, que normalmente é um navegador.

Antes de Iniciar

- Configurar Engagement Messenger..
- Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.
- Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a API Engagement Messenger e o URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Administração** > **Cabeçalhos de resposta HTTP**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
Aplica-se a	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Tipo específico** para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP é para o tipo e registro específicos que você selecionou nos campos **Tipo** e **Registro**.
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Portal de serviços** para indicar que os registros estão relacionados ao Portal de serviços.
Registro	Engagement Messenger registro de módulo ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione um registro: **a.** Clique no) para acessar o formulário pop-up Selecionar o documento. **b.** No campo **Nome da tabela**, certifique-se de que o valor esteja definido como **Portal de serviços**. **c.** No campo **Documento**, clique no). **d.** Na lista de registros do Portal de serviços, selecione o módulo do Messenger que você configurou. **e.** Clique em **OK**.
Nome	Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. Defina este valor de campo como **Content-Security-Policy**.
valor	Valor do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Defina este valor de campo como **frame-ancestors 'self'**<enter your website URL> . Por exemplo, **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Descrição	Descrição detalhada do cabeçalho de resposta HTTP.

O que Fazer Depois

Ativar um módulo Engagement Messenger

.

Tópicos relacionados

Cabeçalhos de resposta HTTP

Ativar um módulo Engagement Messenger

Ative o módulo Engagement Messenger que você configurou para poder incorporá-lo ao seu site.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Execute as seguintes tarefas:

- Configurar Engagement Messenger..
- Criar um provedor de identidade (IdP) para Engagement Messenger.
- Configurar uma regra CORS para Engagement Messenger.
- Criar cabeçalhos de resposta HTTP para Engagement Messenger.

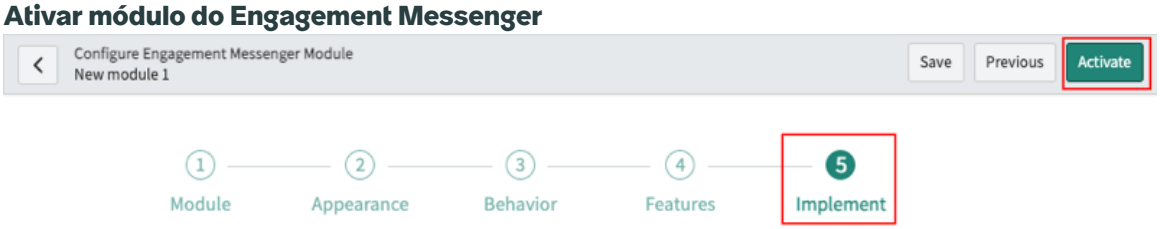
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que você ative um módulo do Messenger, ele não estará disponível para seus clientes usarem em seu site de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja ativar, clique em **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Selecione a etapa **Implementar**.
4. Selecione **Ativar**.

Ativar módulo do Engagement Messenger



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web.

Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web

Incorpore o código de origem do módulo do Messenger que você configurou em seu site para que você possa permitir que seus clientes comecem a usar Engagement Messenger em seu site.

Antes de Iniciar

- Ativar um módulo Engagement Messenger.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copie o código de origem do módulo do Messenger que você ativou e cole-o no arquivo HTML do site em que deseja implantar o Messenger.

Em seguida, dependendo do tipo de autenticação selecionado para o módulo do Messenger configurado, talvez seja necessário escrever o código das funções para obter o token de ID e iniciar e parar a sessão de um usuário conectado no Messenger.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja instalar em seu site, clique em **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Clique na guia **Implementar**.
4. Se você tiver feito alguma mudança na seção Configurações de segurança, clique em **Salvar**.
   O código do módulo Engagement Messenger é atualizado.
5. Role para baixo até a seção Incorporar código e clique em **Copiar código**.
6. Abra o arquivo HTML do seu site e cole o código copiado antes do marcador do corpo de encerramento.
7. Para um módulo do Messenger com autenticação baseada em OIDC ou SAMl, conclua a configuração a seguir.

   Nota:
   Para obter mais informações sobre a configuração da autenticação baseada em OIDC e SAML, consulte o artigo Configuração do login e logout automáticos do Engagement Messenger [KB1560205] na Base de conhecimento Now Support.

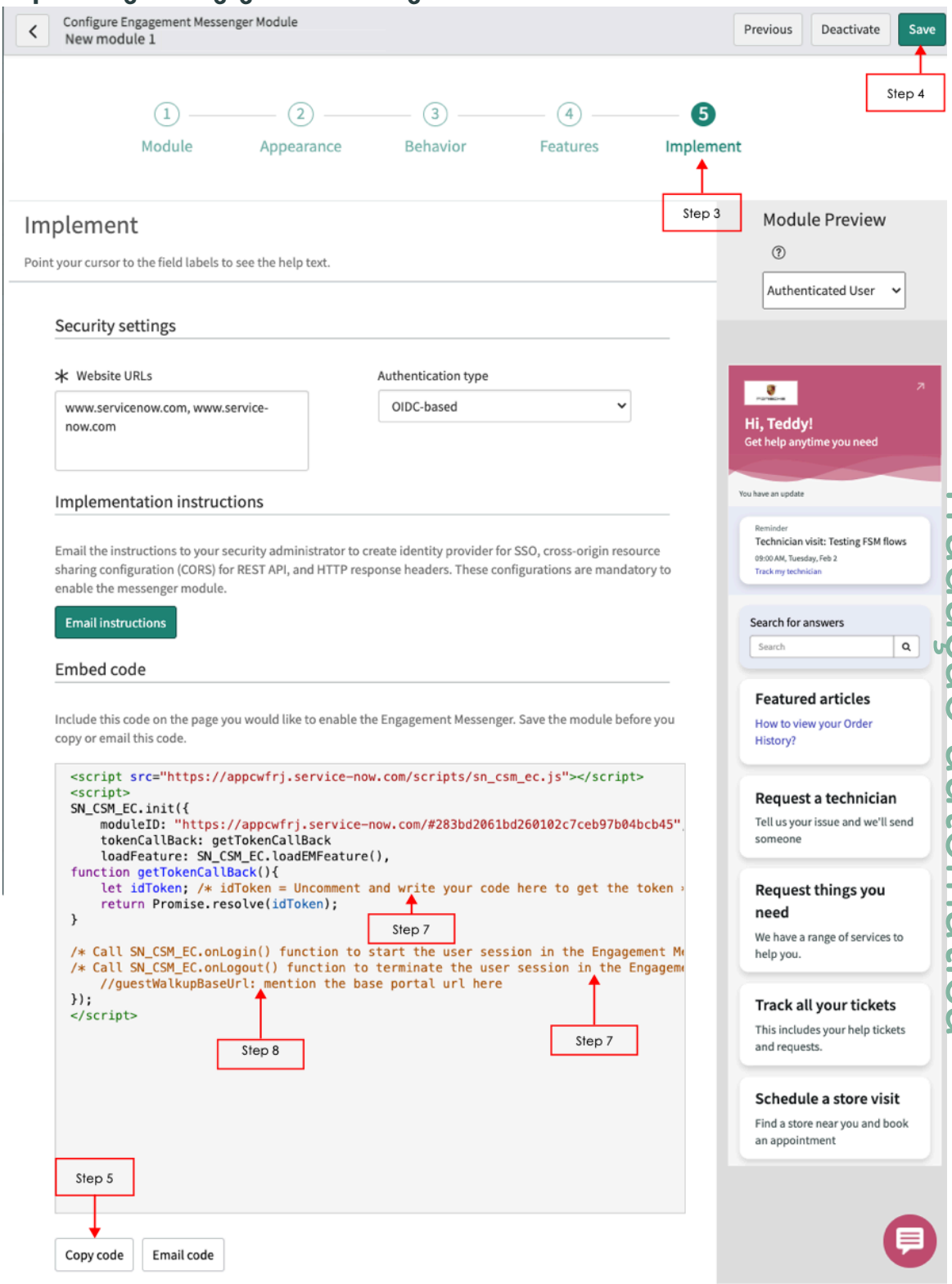
8. Se você habilitou o recurso de balcão de serviços para usuários não autenticados, remova o comentário da linha de código `//guestWalkupBaseUrl` e conclua a configuração inserindo o URL base do portal de suporte ao cliente.

   Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for **https://www.example.com/support**, atualize o código para **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar código do Engagement Messenger



Tradução automática

9. **Opcional:** Para modificar o código de incorporação para definir o idioma preferencial no qual Engagement Messenger é exibido, siga um destes procedimentos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. **Opcional:** Abra o site ao qual você adicionou o código Engagement Messenger para verificar se o ícone do inicializador está disponível e clique no ícone para verificar se ele inicia Engagement Messenger.
11. **Opcional:** Modifique o código de incorporação de Engagement Messenger para integrar recomendações proativas em uma página da web.
    Para obter mais informações sobre como usar Engagement Messenger para integrar recomendações proativas em uma página da web, consulte Use o código de incorporação Engagement Messenger para integrar recomendações proativas em uma página da web.

O que Fazer Depois

Abra o site ao qual você adicionou o código Engagement Messenger e verifique se o ícone do inicializador do Messenger está disponível. Clique no ícone para iniciar o Engagement Messenger.

Você também pode incorporar Engagement Messenger em seus aplicativos iOS e Android nativos usando o Now Mobile SDK:

- Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276]
- Incorporar o Engagement Messenger em um aplicativo Android nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587611]

Recurso de link profundo no Engagement Messenger

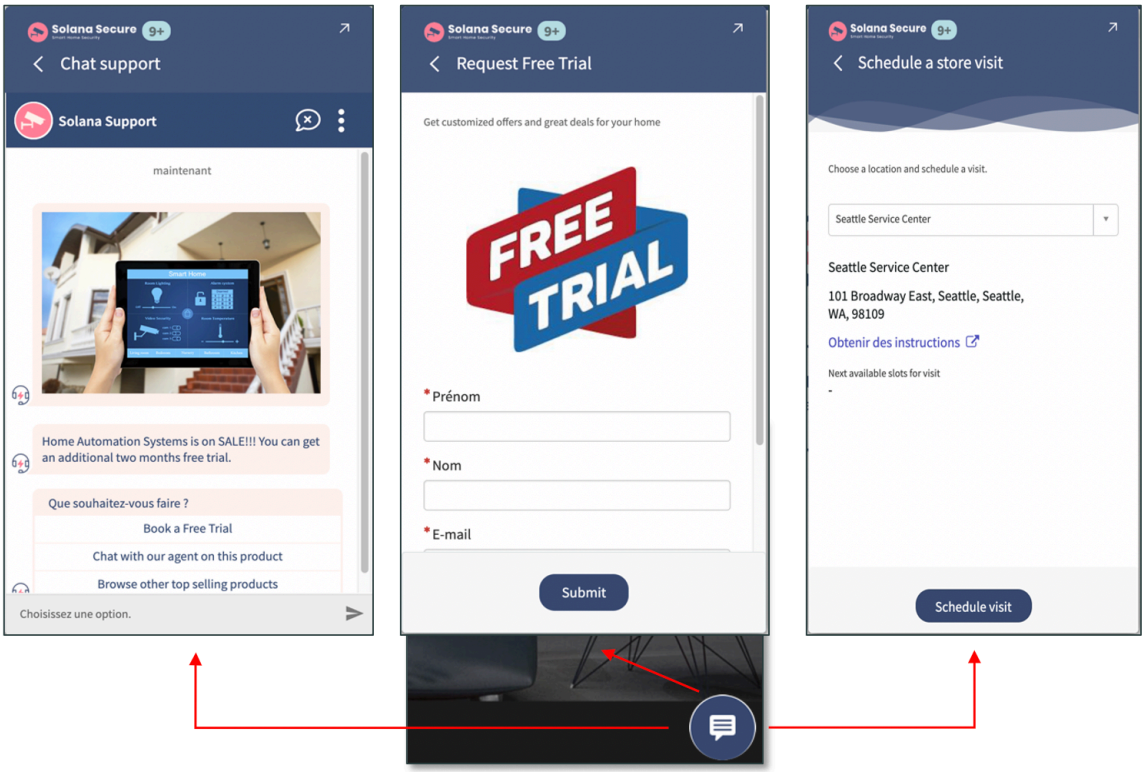
Defina um fluxo de trabalho como uma tela de inicialização padrão em Engagement Messenger usando um código personalizado ou um URL com parâmetros.

O recurso de link profundo permite que você personalize a página inicial de Engagement Messenger para que possa iniciar um recurso especificado sempre que o Messenger for acessado. O recurso é iniciado por meio de variáveis em um URL estruturado ou em código personalizado por meio de entradas de inicialização que contêm variáveis de substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Telas de inicialização do link profundo



A capacidade de vinculação profunda oferece suporte à inicialização dos recursos de bate-papo Exibir artigo, Novo caso, Lista de casos, Pesquisa, Pesquisa de caso, Item do catálogo, Novo compromisso, Novo pedido de trabalho, Página inicial padrão, Pedido de trabalho, Virtual Agent e atendente e exibe em Engagement Messenger.

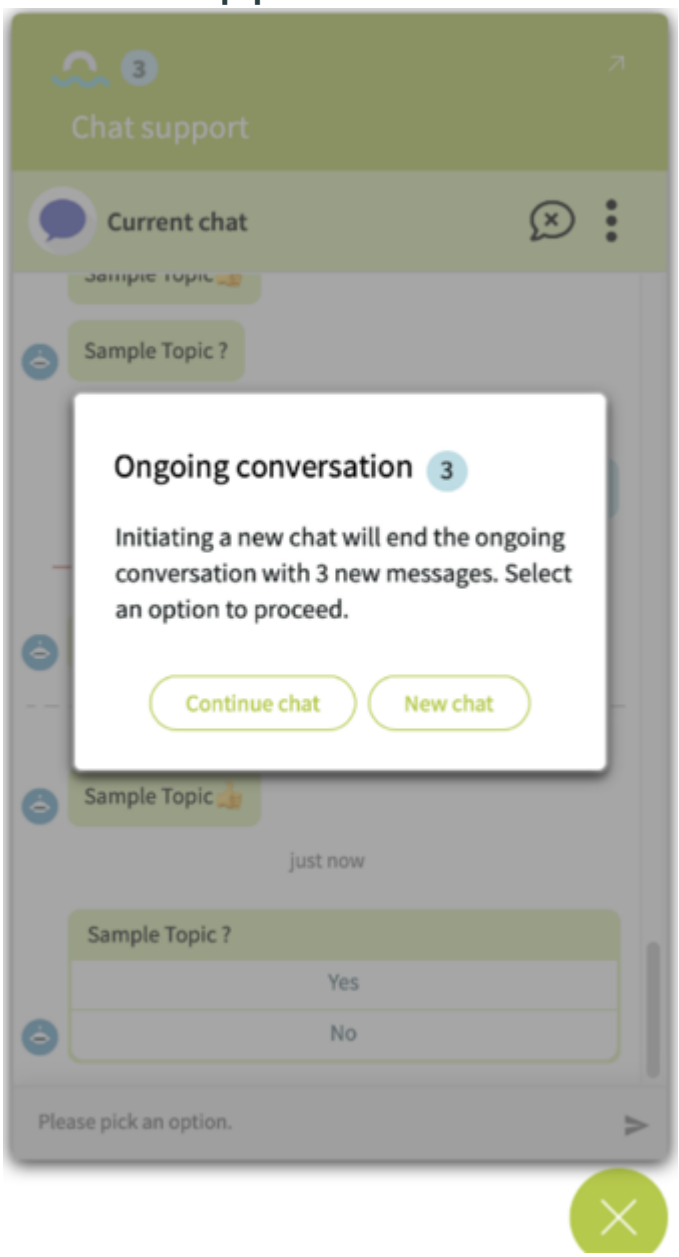
Nota:
A partir da versão Washington DC, nos bate-papos Virtual Agent e Atendente, se um usuário estiver envolvido em uma conversa em andamento e tentar abrir um tópico contextualmente, as seguintes opções serão mostradas:

- Continuar bate-papo
- Novo bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alternando bate-papo



Tradução automática

Iniciar um recurso em Engagement Messenger usando código personalizado

Use o código personalizado para habilitar o link profundo e iniciar um recurso em Engagement Messenger integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Configurar Engagement Messenger..

Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Se você estiver usando o código existente, certifique-se de atualizar o script para mostrar `v=3.1`. Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procedimento

1. Navegar até **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. No módulo Configurar Engagement Messenger, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código de incorporação.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra Engagement Messenger.
5. Cole o código que você copiou antes do marcador do corpo de encerramento.
6. Defina o contexto do recurso e especifique as variáveis para o recurso.
   Use o seguinte formato para definir um contexto de recurso:

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   No formato, especifique as variáveis do recurso.

   feature

   O nome do recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger .

   openOnLoad

   Inclua esta opção e defina-a como verdadeira somente se quiser que Engagement Messenger abra automaticamente. A configuração padrão desta opção é que Engagement Messenger não abra automaticamente.

   <param_name>": "<param_value>

   Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger.

7. Crie uma função de wrapper personalizada para passar o contexto do recurso para a função SN_CSM_EC.init do código de incorporação.
   Por exemplo, o código a seguir usa a função de wrapper personalizado `chatFeatureContext()` para o contexto do recurso de bate-papo.

```
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Substitua a função SN_CSM_EC.loadEMFeature() pela função de wrapper personalizado que você criou na etapa 7.
   Por exemplo, no código a seguir, a função de wrapper chatFeatureContext() é passada como o valor do atributo loadFeature .

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Salve o arquivo.
10. **Opcional:** Verifique se o recurso designado é iniciado.
    a. Abra o site no qual você incorporou Engagement Messenger.
    b. Clique no ícone do inicializador.
    c. Verifique se Engagement Messenger inicia o recurso que você configurou no código de incorporação.

Resultado

O recurso que você especificou no código de incorporação é iniciado por padrão quando Engagement Messenger é aberto no site ao qual está incorporado.

Example:

O código a seguir inicia o recurso de bate-papo por padrão. Também mostra como acionar um tópico Virtual Agent por padrão quando o bate-papo é carregado, passando o identificador do sistema (sys_id) do tópico. Você também pode especificar um idioma para iniciar o bate-papo nesse idioma.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

função

`chatFeatureContext()`: a função de wrapper do contexto de bate-papo.

feature

`CHAT`: o recurso de bate-papo para iniciar o bate-papo Virtual Agent ou Atendente.

openOnLoad

`false`: desabilitar a inicialização automática de Engagement Messenger.

topic_id

`8708db281bd5b81080df6247b04bcb79`: o identificador do sistema do módulo (sys_id).

idioma

`fr`: define o idioma de bate-papo padrão como francês.

Iniciar um recurso em Engagement Messenger usando parâmetros de URL

Use parâmetros de URL no URL do seu site para habilitar o link profundo e iniciar um recurso em Engagement Messenger integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Configurar Engagement Messenger..

Incorporar Engagement Messenger em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar parâmetros de URL para exibir um recurso específico em Engagement Messenger. Quando o URL é acessado, ele abre seu site e carrega automaticamente o recurso especificado em Engagement Messenger. Por exemplo, você pode incorporar o URL em um e-mail para compartilhar um artigo de conhecimento de Engagement Messenger.

Nota:

Se você estiver usando o código de incorporação existente, certifique-se de atualizar o script para incluir `v=3.1`. Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procedimento

1. Navegar até **Engagement Messenger** > **Módulos**.
2. No módulo Configurar Engagement Messenger, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código de incorporação.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra Engagement Messenger.
5. Cole o código que você copiou antes do marcador do corpo de encerramento.
6. Salve o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Modifique o URL do site para incluir o recurso.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

O nome do recurso. Para obter informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger.

<param_name1>=<param_value1>

Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para definir vários parâmetros, use o mesmo formato. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger.

8. **Opcional:** Verifique se o URL inicia o recurso designado automaticamente.

Resultado

O recurso que você incluiu no URL é definido como a tela de inicialização padrão em Engagement Messenger.

Example:

O URL de exemplo a seguir inclui um identificador do sistema (sys_id) para um artigo de conhecimento que será exibido automaticamente quando o site for iniciado.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Configuração do Omnichannel Callback for Customer Service Management

Configure vários aspectos de Omnichannel Callback for Customer Service Management para habilitar o recurso de retorno de chamada com base nos requisitos específicos da sua organização.

Instalar e configurar Omnichannel Callback for Customer Service Management permite que seus clientes solicitem um retorno de chamada de vários canais, como Virtual Agent, o Atendimento ao cliente Portal e Engagement Messenger.

O processo de configuração consiste nas tarefas de configuração listadas na tabela a seguir.

Tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Como instalar Omnichannel Callback for Customer Service Management	Instale a aplicação Omnichannel Callback (sn_callback).
Configurar o comportamento do retorno de chamada para Omnichannel Callback for Customer Service Management	Configure os vários aspectos do retorno de chamada, como máximo de tentativas e tempo de expiração.
Publicar os tópicos do Virtual Agent para retorno de chamada	Publique os tópicos do Virtual Agent de retorno de chamada para exibir a opção de retorno de chamada para os clientes do Virtual Agent.
Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada	Configure o recurso de retorno de chamada em Engagement Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Omnichannel Callback for Customer Service Management

Omnichannel Callback for Customer Service Management O permite que uma opção de retorno de chamada seja fornecida para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Omnichannel Callback for Customer Service Management oferece uma opção para os agentes de atendimento ao cliente ligarem de volta para os clientes quando o tempo de espera dos agentes for longo ou eles estiverem indisponíveis. Para obter mais informações, consulte Omnichannel Callback .

Como instalar Omnichannel Callback for Customer Service Management

Você pode instalar a aplicação Omnichannel Callback for Customer Service Management (sn_callback) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Omnichannel Callback for Customer Service Management no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Omnichannel Callback for Customer Service Management :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Trabalhos programados - Enviar lembrete para tarefas de retorno de chamada programadas

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Omnichannel Callback for Customer Service Management (sn_callback) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Publicar os tópicos do Virtual Agent para retorno de chamada

Publique os tópicos Virtual Agent para retorno de chamada para ajudar seus clientes a solicitar um retorno de chamada de agentes quando houver um longo tempo de espera para falar com um atendente ou quando os agentes estiverem indisponíveis.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o aplicativo de reserva de compromisso por conversa esteja instalado.

Função exigida: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Implante o tópico inativo para salvá-lo e disponibilizá-lo para usuários em clientes do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, publique os seguintes tópicos.
   - Solicitar um retorno de chamada
   - Reprogramar um retorno de chamada
   - Cancelar um retorno de chamada
3. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **Publicar**.

   Se você estiver usando a descoberta de NLU, a caixa de diálogo Escolher o que publicar será exibida. Selecione os itens disponíveis para publicar com o tópico, como o modelo de NLU e os mapeamentos de idioma, e clique em **Publicar**.

   Nota:
   Se a opção **Publicar modelo** não estiver disponível, o modelo pode precisar de algum trabalho. Por exemplo, o modelo pode não ter intenções suficientes ou precisar de mais enunciados para algumas intenções. Corrija esses problemas antes de prosseguir. Além disso, se um modelo de idioma não estiver disponível, o modelo específico do idioma nunca foi publicado. Publique-o no NLU Workbench. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

   Para tópicos, o estado do tópico é Ativo e o estado Publicado muda para **agora**.
4. Se você publicou um tópico de conversa, verifique se as palavras-chave ou os enunciados NLU para o tópico funcionam conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Retorne à página Tópicos e clique em **Testar Tópicos Ativos**.

b. Na janela de conversa, insira palavras-chave ou enunciados de NLU que correspondam à intenção do tópico para verificar se o tópico é aberto.
Para os tópicos pré-criados Virtual Agent, o bot retorna uma lista de tópicos que correspondem à palavra-chave ou ao enunciado inserido.

Resultado
Os tópicos são publicados e estão disponíveis para uso em tópicos de chamada.

Configurar o comportamento do retorno de chamada para Omnichannel Callback for Customer Service Management

Configure o comportamento do retorno de chamada, como o número máximo de novas tentativas ou o tempo de expiração, em Omnichannel Callback for Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. No campo de pesquisa **Nome**, insira `sn_callback`.
3. Configure qualquer uma das propriedades listadas na tabela a seguir.

Descrição do campo Propriedades de retorno de chamada

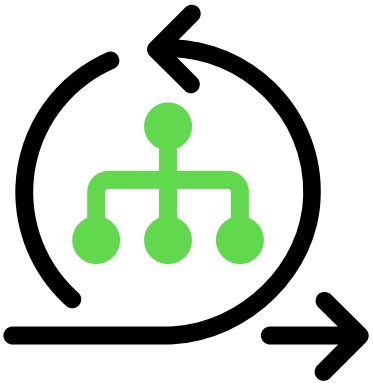
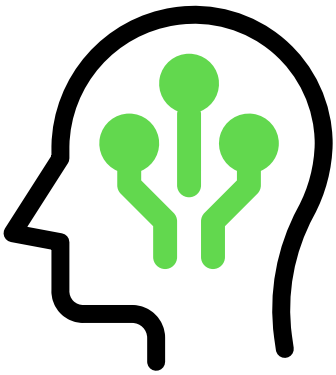
Propriedade	Valor padrão	Descrição
sn_callback.callback_expire_time	60	Tempo limite de retorno de chamada em minutos após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Máximo de repetição de tentativas após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.enable_scheduled_callback	verdadeiro	Opção para habilitar retornos de chamada programados, permitindo que os clientes selecionem um intervalo de tempo para o retorno de chamada.

Implementar Inteligência

Use soluções inteligentes para automatizar tarefas e permitir que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas	Aprendizado de máquina	Now Assist para Customer Service Management (CSM)
		
Configure ações recomendadas e recomendações de campo para ajudar os agentes a resolver casos de forma eficaz e eficiente.	Utilize soluções de aprendizado de máquina para analisar e classificar casos e automatizar tarefas.	Use o Now Assist for CSM para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas usando a IA generativa.

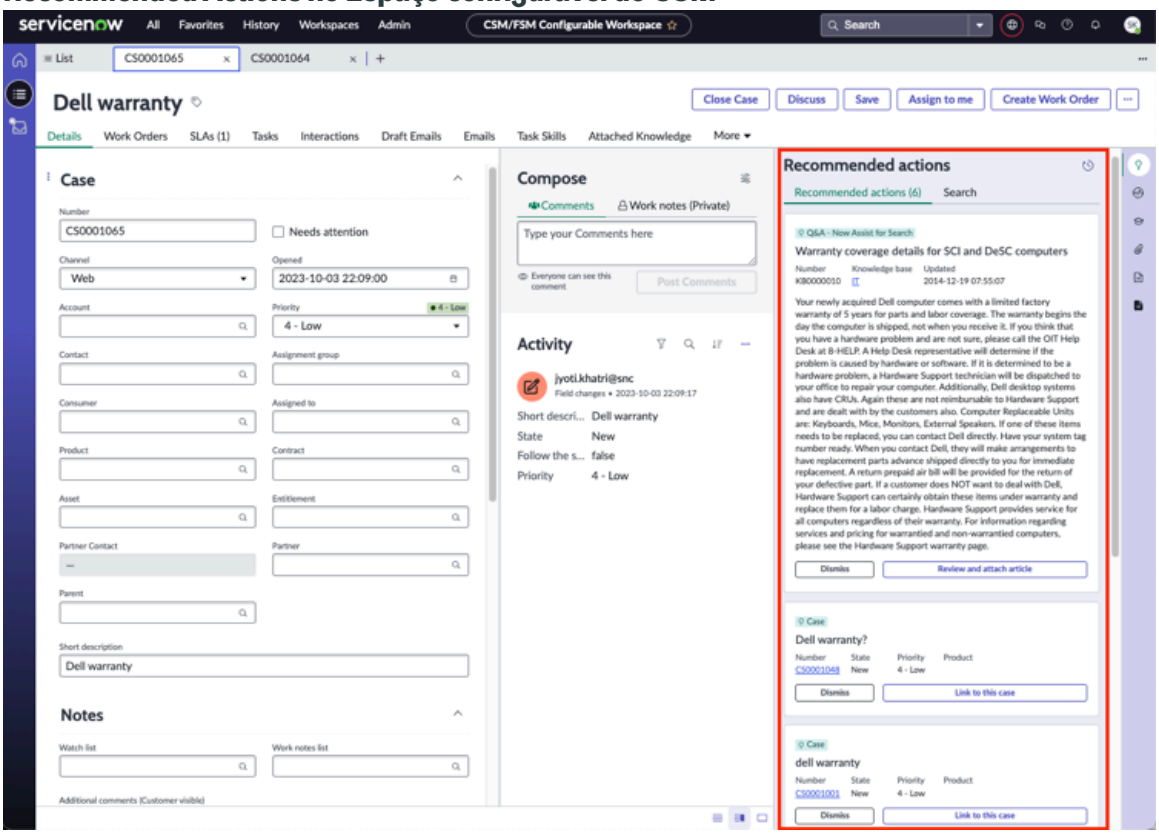
Configuração do Recommended Actions

Use a aplicação Recommended Actions para exibir ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou permitir que os agentes executem uma Pesquisa de IA para encontrar recursos relevantes. Os agentes podem realizar essas ações de forma rápida e fácil para ajudar os clientes e resolver seus problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recommended Actions no Espaço configurável do CSM



Com Recommended Actions:

- Forneça aos agentes a ação ideal no contexto de um registro.
- Permita que os agentes concentrem sua atenção no call-to-action crítico.
- Permita que os agentes executem uma ação em um painel lateral contextual ou em uma subguia.
- Permita que os agentes trabalhem em um processo de solução de problemas e forneçam uma resolução aos clientes.
- Classifique as ações que os agentes podem realizar com base em uma lógica configurável.
- Recomende um valor para um campo em um formulário.
- Permita que os agentes usem o AI Search para encontrar os recursos mais relevantes.

Cenários de exemplo de implementação de ações recomendadas

Use Recommended Actions para fornecer as seguintes recomendações:

- Aplicar a resolução de um caso resolvido: recomende que os agentes apliquem a resolução de um caso resolvido semelhante e fechem o caso.
- Reatribuir caso: recomende um valor para o campo Grupo de atribuição para que o caso seja atribuído à equipe certa.
- Revisar e anexar um artigo: recomende um artigo de conhecimento relevante para o problema do cliente para que os agentes possam revisar e anexar o artigo ao caso atual.
- Revisar uma solicitação de reembolso. Recomende uma árvore de decisão para os agentes trabalharem para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter configurações de ponta a ponta de ações recomendadas para cenários específicos, consulte Configurações de exemplo de ações recomendadas.

Tipos de ação para recomendações

Com a aplicação Recommended Actions, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes realizarem. Para obter mais informações, consulte Recommended Actions.

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que um agente pode anexar um artigo de conhecimento a um caso ou criar um pedido de trabalho.
Árvore de decisões guiadas	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resultados em orientação.
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado para um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

Pesquisa com IA

Os agentes podem inserir suas consultas na barra de pesquisa para acessar os resultados da pesquisa com tecnologia de IA. As respostas mais relevantes para a consulta de pesquisa aparecem como cartões de resultado do Genius. Os agentes podem realizar ações dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA no Recommended Actions.

Benefícios da integração do AI Search com Recommended Actions

- Pesquisa e recomendações unificadas: esta integração combina recursos de pesquisa orientados por IA com recomendações proativas, fornecendo um conjunto de ferramentas unificado para os agentes.
- Inteligência contextual: o sistema aproveita os dados contextuais para fornecer resultados de pesquisa altamente relevantes e recomendações personalizadas para cada caso.
- Recomendações proativas: os agentes recebem sugestões acionáveis para acelerar a resolução do caso, com base no contexto do caso em tempo real.
- Fluxo de trabalho contínuo: a integração simplifica o fluxo de trabalho do usuário, fornecendo acesso à pesquisa e recomendações em uma única interface.

Usando ações recomendadas

Os agentes podem acessar as ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM selecionando o ícone Ações) no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Usando a aplicação Recommended Actions.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de ações recomendadas

Configure a aplicação Recommended Actions para que você possa criar ações de orientação de tipo ou recomendação de campo. Usuários com a função de administrador podem concluir as tarefas de configuração a seguir.

Etapas para configurar a aplicação Recommended Actions

Configuração de tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Recommended Actions	Instale a aplicação Recommended Actions do ServiceNow® Store.
Atribuir funções aos usuários do Recommended Actions	Atribua funções aos seus usuários para controlar o acesso a Recommended Actions recursos e informações.
Configurando a aplicação Recommended Actions	Configure as ações recomendadas para criar um contexto, uma regra e recomendações com tipos de ação, como orientação e recomendação de campo. **Nota:** A aplicação Decisões guiadas (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão guiada.

Integração de árvores de decisão em ações recomendadas

Opcionalmente, configure a aplicação Decisões guiadas Experience para que você possa criar árvores de decisão e integrá-las em ações recomendadas. Usuários com a função de administrador podem concluir as tarefas de configuração a seguir.

Etapas para integrar árvores de decisão em ações recomendadas

Configuração de tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Experience Decisões guiadas	Instale a aplicação Experience [Decisões guiadas da ServiceNow® Store. Esta aplicação permite que você configure árvores de decisão que podem ser usadas como recomendações.
Configuração de árvores de decisão	Configure árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente.
Adicionar Decisões guiadas a Recommended Actions	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam realizar ações relevantes em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro.

Solicitar apps 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 .

Recommended Actions

Use Recommended Actions para exibir ações relevantes para os agentes com base no contexto de um registro ou recomendar um valor para um campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de ação em Recommended Actions

Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
Orientação	Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou uma informação que um agente pode compartilhar. • As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. • Os agentes podem acessar esses cartões selecionando o ícone Ações recomendadas no painel lateral. • Os agentes podem executar a ação clicando no botão no cartão.	• Maria criou um caso para relatar um problema com um roteador. Recomenda-se que o agente atribuído a este caso aplique uma resolução de um caso resolvido para resolver o problema do cliente. As anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido são copiados para a seção Informações de fechamento do caso atual. • Paulo, que tem uma conta no banco EstelarVest criou um caso para relatar uma perda de cartão de crédito. O agente atribuído a este caso é recomendado para criar uma ordem de serviço para expedir um novo cartão de crédito para Paulo.
Recomendação de campo	Uma recomendação de campo é um valor recomendado para um campo. Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes. • Você pode configurar os campos com o texto e os valores que aparecem nas mensagens. • Você também pode configurar um limite de confiança para preencher automaticamente um valor recomendado. • Você pode configurar uma preferência para preencher automaticamente um valor recomendado.	• Um agente deseja reatribuir o caso a uma equipe diferente que está mais bem preparada para resolver um problema do cliente. Uma recomendação de campo pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso. • Ao interagir com um cliente, um agente cria um caso em nome do cliente. Com base na descrição resumida que o agente insere no formulário de caso, os valores dos campos **Produto**, **Grupo de atribuição**e **Atribuído a** são recomendados para o agente.
Árvore de decisão	Uma árvore de decisão é um fluxo orientado para os agentes seguirem. Uma árvore de	Rina criou um caso para relatar que o telefone não está sendo carregado. O

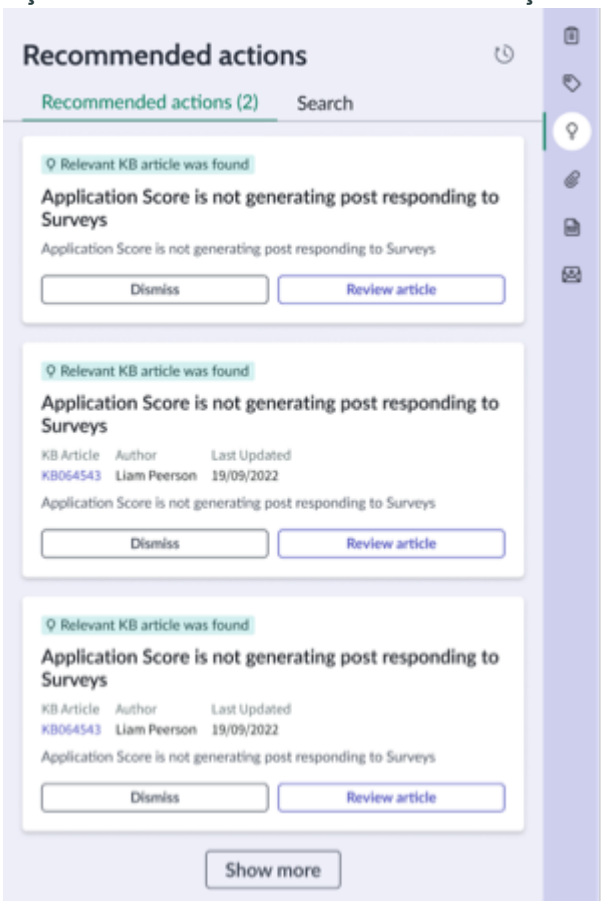
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
	decisão é um processo de várias etapas que faz uma série de perguntas. Com base nas respostas que um agente insere, uma orientação é fornecida. **Nota:** A aplicação Decisões guiadas (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão.	agente atribuído ao caso é recomendado para usar uma árvore de decisão que faz uma série de perguntas para solucionar o problema com o telefone e fornece uma orientação no final.

Ações do tipo **Orientação** e **Árvore de decisão guiada** são exibidas como cartões no painel lateral contextual.

Ações recomendadas - cartão de orientação

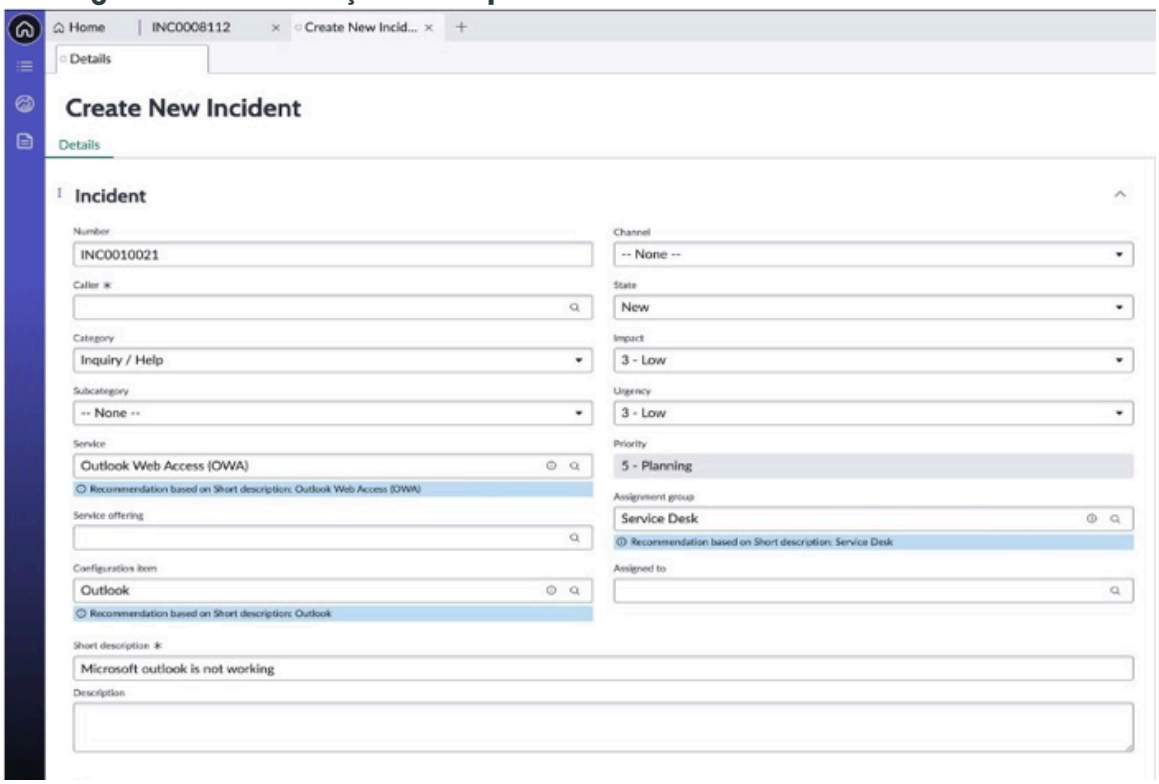


Ações do tipo **Recomendação de campo** são preenchidas automaticamente nos campos ou aparecem como mensagens nos campos de um formulário de registro. Os agentes podem seguir as recomendações e selecionar esses valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de recomendação de campo no formulário de Incidente



Para obter mais informações, consulte Como criar recomendação de orientação e campo no Recommended Actions.

Elementos para configurar ações recomendadas

Configurar uma ação recomendada é um processo de várias etapas que envolve:

Contexto

Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela quando determinadas regras forem atendidas. Para obter mais informações, consulte Contextos no Recommended Actions.

Regra

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto. Para obter mais informações, consulte Regras no Recommended Actions.

Recomendação

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Você pode criar recomendações com tipos de ação de orientação e recomendação de campo. Para obter mais informações, consulte Recomendações no Recommended Actions.

Geradores de recursos

Os geradores de recursos fornecem informações úteis para orientação e recomendações de campo. Os geradores de recursos usam tabela de decisão, fluxo, scripts, estrutura de Inteligência preditiva ou recursos do AI Search para gerar recursos. Por exemplo, um gerador de recursos pode fornecer um link de artigo de conhecimento que pode ser usado como uma ação recomendada para um caso. Para obter mais informações, consulte Geradores de recursos no Recommended Actions.

Parâmetros de arbitragem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os parâmetros de arbitragem determinam a frequência dos problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes recebam a orientação necessária para ajudar a resolver os problemas do cliente.

Contextos no Recommended Actions

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações de registros de uma tabela quando determinadas regras forem atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro.

Os contextos são criados para tabelas, como a tabela Caso [sn_customerservice_case] ou a tabela Incidente [incidente]. Criar um contexto inclui as seguintes etapas:

- Seleção de uma tabela.
- Criando regras para o contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.
- Criando recomendações para as regras. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente.

A aplicação Recommended Actions inclui um registro de contexto, Contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos.

Formulário de contexto

Você pode acessar os registros de contexto navegando até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**. A lista Contextos exibe uma breve descrição de cada contexto e a tabela à qual o contexto se aplica.

O formulário Contexto inclui o nome e a descrição do contexto, a tabela selecionadae uma configuração da aplicação de pesquisa para o AI Search. Ao criar um contexto, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, o formulário Contexto exibe as seguintes listas relacionadas.

- **Regras**: exibe as regras que foram criadas para o contexto, incluindo as funções de usuário selecionadas. Você pode criar uma regra somente na lista relacionada Regras no formulário Contexto.
- **Recomendações**: exibe as recomendações associadas às regras de contexto, incluindo o tipo de ação e a ação. Você pode criar uma recomendação somente na lista relacionada Recomendação no formulário Regra.
- Mapeamento do**resultado da pesquisa**: exibe mapeamentos entre as saídas do AI Search e as entradas Recommended Actions.

Atualizar campo de intervalo

O campo **Intervalo de atualização** no formulário Contexto determina com que frequência as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão para este campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos.

Nota:
Você deve configurar a exibição do formulário para exibir o campo **Intervalo de atualização**.

Regras no Recommended Actions

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A criação de uma regra inclui as seguintes etapas:

- Selecionar as funções de usuário que podem ver as recomendações associadas à regra.
- Definir as condições que se aplicam aos registros de contexto.
- Criando recomendações para a regra. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma regra pode ter várias recomendações.

A aplicação Recommended Actions inclui um registro de contexto, Contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos. Este contexto inclui as seguintes regras:

- Recomendações no nível de campo de caso: esta regra inclui uma recomendação para prever um valor para o campo **Grupo de atribuição** no formulário Caso.
- Recomendações do painel lateral do caso: esta regra inclui uma recomendação para revisar e anexar um artigo a um caso.

Formulário de regra

O formulário Regra fornece informações sobre a regra, incluindo uma descrição, as funções de usuário selecionadas e as condições que se aplicam à tabela no contexto associado.

Ao criar uma regra, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a lista relacionada Recomendações.

Você pode acessar os registros de regra navegando até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Regras**. Novas regras só podem ser criadas dentro de um contexto. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra.

Campos de formulário de regra

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra.
Contexto	O contexto ao qual esta regra está associada. Este campo é preenchido automaticamente no formulário Contexto.
Funções	As funções de usuário que podem ver recomendações para esta regra.
Descrição	Uma breve descrição da regra.
Condição	As condições que se aplicam aos registros da tabela de contexto.
Campos que afetam esta regra	Campos da tabela de contexto que precisam ser monitorados. As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
Ativo	Quando habilitada, a regra está ativa.
Aplicar a tabelas estendidas da tabela de contexto	Quando habilitada, a regra é aplicada a tabelas que são estendidas da tabela de contexto.
Ordem	Determina a ordem na qual a regra é aplicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações no Recommended Actions

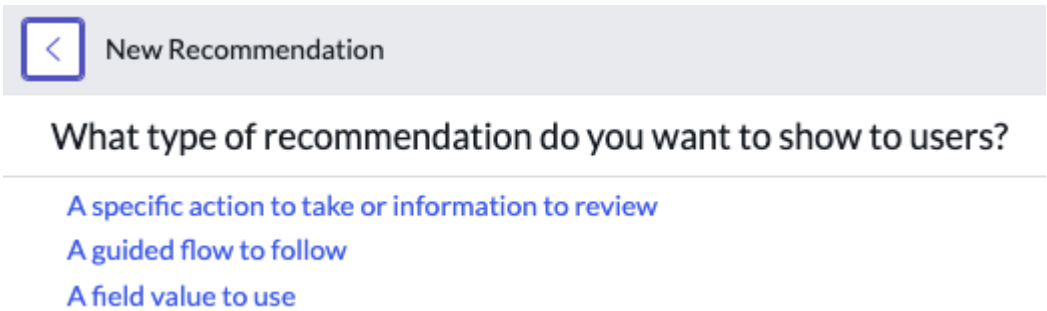
Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma recomendação inclui a ação e quaisquer recursos e entradas relevantes.

Existem três tipos de recomendações fornecidas aos agentes:

- **Orientação**: uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar.
- **Árvore de decisão**: um fluxo orientado para solucionar um problema e fornecer uma solução.
- **Recomendação de campo**: um valor recomendado a ser usado para um campo.

Criando uma recomendação

Ao criar uma recomendação, você pode selecionar o tipo na tela Nova recomendação. Esta tela lista os tipos disponíveis.



Selecionar um tipo na tela Nova recomendação leva você para o formulário de recomendação. O tipo selecionado é adicionado ao campo **Tipo de ação** no formulário de recomendação.

Formulário de recomendação

O formulário de recomendação fornece informações sobre uma recomendação, incluindo a ação selecionada e todas as entradas e geradores de recursos necessários para a ação.

Ao criar uma recomendação, você seleciona um tipo de ação e uma ação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. Por exemplo, orientações e recomendações de campo exigem entradas de ação, enquanto as árvores de decisão não.

Ao criar uma recomendação, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a seção de formulário de Entradas de ação. Entradas são parâmetros que entram em uma ação e permitem que os agentes concluam essa ação. Você pode selecionar entradas relevantes manualmente, no registro de contexto ou no gerador de recursos.

Você pode acessar os registros de recomendação navegando até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Recomendações**. Novas recomendações podem ser criadas somente dentro das regras. Para obter mais informações, consulte Criar uma recomendação.

Campos do formulário de recomendação

Campo	Descrição
Regra	O nome da regra para o contexto. Este campo é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de recomendação

Campo	Descrição
Contexto	O nome do contexto ao qual a **Regra** pertence. Este campo é somente leitura.
Nome	O nome da recomendação.
Tipo de ação	O tipo de recomendação: • Orientação • Árvore de decisão • Recomendação de campo Este campo é preenchido automaticamente com a seleção da tela Nova recomendação.
Ação	A ação a ser selecionada para a recomendação. As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**. Você também pode criar uma ação para o tipo de ação selecionado de orientação, árvore de decisão ou recomendação de campo.
Gerador de recursos	O gerador de recursos a ser selecionado na lista Geradores de recursos. Você também pode criar um gerador de recursos. As orientações e recomendações de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas da ação. Se você alterar o valor no campo **Gerador de recursos**, deverá salvar a recomendação para usar o gerador de recursos.
Dica da recomendação	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida. As dicas se aplicam a tipos de ação de orientação e árvore de decisão. A dica aparece na parte superior dos cartões de ação no painel lateral Recommended Actions.
Ordem	A ordem das recomendações dentro da regra.
Ativo	Quando habilitada, a recomendação está ativa.
Entradas de ação	Os tipos de ação e as ações exigem entradas. Essas entradas são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.
Grupo	Grupo criado por uma estratégia de agrupamento definida que exibe recomendações relevantes juntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de recomendação

Campo	Descrição
	Nota: Pode ser necessário configurar o formulário de recomendação para exibir o campo **Grupo**. Este campo está disponível por padrão para Otimização da força de trabalho para ITSM usuários.

Nota:
Os campos **Tipo**de ação, **Ação**e **Dica de recomendação** não são mostrados para o gerador de recursos do AI Search. Você pode configurar os campos **Tipo** de ação e **Ação** e o mapeamento entre as saídas do AI Search e as entradas de ações de orientação na lista relacionada de mapeamento do resultado da pesquisa.

Geradores de recursos no Recommended Actions

Os geradores de recursos em Recommended Actions fornecem recursos que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo.

Os geradores de recursos fornecem recursos como um artigo de conhecimento, um conjunto de casos ou um valor de campo que você pode usar em recomendações. Os agentes podem usar essas recomendações no painel Ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM.

Outra maneira de pensar em um gerador de recursos é como uma função com entradas e saídas. Por exemplo, você pode criar um gerador de recursos que prevê um artigo de conhecimento e usar esse artigo de conhecimento como uma ação recomendada para um caso.

Você pode selecionar um gerador de recursos na lista ou criar um gerador de recursos. Para obter uma lista completa de geradores de recursos incluídos com a aplicação Recommended Actions, consulte Componentes instalados com Recommended Actions.

Tipos de gerador de recursos

A aplicação Recommended Actions fornece três tipos de gerador de recursos:

- Tabela de decisão
- Fluxo
- Script
- Pesquisa com IA

A aplicação Recommended Actions - Advanced fornece quatro tipos de geradores de recursos adicionais:

- Classificação
- Semelhança
- Semelhança com tendência
- Inteligência para tarefas Classificação

Esses três tipos de gerador de recursos são baseados na estrutura Inteligência preditiva que você pode usar para criar soluções de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
Tabela de decisão	Retorna os resultados da tabela de decisão selecionada. Use tabelas de decisão para ajudá-lo a resolver uma decisão complexa que depende de várias entradas e saídas predeterminadas. Por exemplo, uma tabela de decisão pode exigir entradas como idade, local e histórico de saúde para fornecer sugestões para diferentes aspectos do seguro saúde. Você pode usar essas sugestões, que são as saídas da tabela de decisão, como entradas de ação para uma recomendação. Para obter mais informações, consulte Decision Tables .
Fluxo	Retorna recomendações geradas pela execução do subfluxo selecionado. Use subfluxos para definir a lógica e automatizar saídas para os geradores de recursos. Por exemplo, você pode encontrar artigos relevantes da base de conhecimento usando entradas como nome do produto, estado de ativação e status de publicação. Você pode então propor anexar esses artigos da base de conhecimento como uma ação recomendada. Para mais informações, consulte Flow Designer .
Script	Retorna recomendações geradas pela execução da inclusão de script selecionada. Você deve criar uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory para usar uma inclusão de script no tipo de gerador de recursos de script. Para obter mais informações, consulte Script includes .
Pesquisa com IA	Retorna os resultados do AI Search e do Genius com base em dados e informações em tempo real, independentemente da fonte de pesquisa. Esses resultados são relevantes para o contexto de um registro. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Campo de pesquisa** : o campo no qual o AI Search é realizado. • **Principais resultados N** — O número de registros a serem retornados do AI Search. Por exemplo, você pode configurar o AI Search para recomendar um artigo da base de conhecimento ou caso semelhante com base na relevância e no contexto da descrição resumida. Para obter mais informações, consulte AI Search .
Classificação	Usa algoritmos de aprendizado de máquina para recomendar valores de campo durante a criação do registro. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição** de classificação: o modelo de classificação Inteligência preditiva para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela. • **N resultados principais** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	Por exemplo, você pode configurar a solução de classificação para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança	Identifica registros existentes com valores semelhantes a um registro de contexto. Você deve criar um corpus de palavras que atue como um vocabulário para o sistema de aprendizado de máquina comparar registros treinados. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • Definição de**semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros que são relevantes para o registro de contexto. • **N resultados principais** - O número de registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de semelhança. Por exemplo, você pode encontrar casos resolvidos semelhantes para propor uma resolução como uma ação recomendada. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança com tendência	Usa uma definição de tendência para encontrar semelhanças nos registros retornados pela solução de semelhança. Você pode configurar a definição de tendência usando uma condição comum, campo comum ou referência comum e um valor de limite para o número mínimo de registros que deve seguir uma tendência. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • Definição de**semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros que são relevantes para o registro de contexto. • Definição de**tendência** — A definição de tendência para filtrar os registros relevantes que seguem uma tendência. Por exemplo, você pode encontrar incidentes graves semelhantes com uma tendência. Em seguida, você pode propor vincular o registro de contexto atual a este incidente grave.
Inteligência para tarefas Classificação	Usa modelos de aprendizado de máquina criados no Console do administrador Inteligência para tarefas para recomendar valores de campo. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher automaticamente os valores no formulário de registro ou para fornecer recomendações, dependendo da confidencialidade desses campos. **Nota:** Os valores de campo não são recomendados para campos quando o modelo de TI está no modo de segundo plano. Este tipo de gerador de recursos requer a seguinte entrada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	• **Solução**: a solução contém configuração para campos de entrada recomendados e campos de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferência se os campos são preenchidos automaticamente ou se uma mensagem de recomendação é exibida. O modelo de classificação Inteligência para tarefas prevê vários valores ou referências de registro para campos em uma tabela. • **N resultados principais** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução. Por exemplo, você pode configurar a solução de classificação Inteligência para tarefas para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Task Intelligence . **Nota:** O plug-in Inteligência para tarefas Admin Console (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recurso de classificação Inteligência para tarefas.

Domain Separation e Recommended Actions

A separação de domínio é compatível com Recommended Actions. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

As tabelas e os dados na aplicação são separados por domínio. Os autores da recomendação só podem ver o contexto aplicável a eles com base no domínio. Em tempo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

execução, as recomendações são avaliadas no contexto do usuário e os dados são criados no domínio correspondente aplicável ao usuário.

Como o Domain Separation funciona no Recommended Actions

Para usar a separação de domínio na aplicação Recommended Actions, você pode criar registros de contexto separados para cada domínio. O contexto serve como ponto de partida em Recommended Actions. Todas as outras configurações, como Regra, Recomendação e Gerador de recursos, podem ser associadas ao domínio do registro de contexto correspondente.

A avaliação em tempo de execução e a geração de recomendações são específicas do usuário. O domínio aplicável ao usuário é selecionado e as Regras correspondentes aplicáveis ao domínio do usuário são avaliadas para fornecer um conjunto final de recomendações ao usuário final. Os registros de execução criados usam o mesmo domínio do contexto que foi aplicável ao usuário fornecido.

Tabelas separadas por domínio

Quando você cria entidades relacionadas para um contexto, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio do contexto. As tabelas a seguir na aplicação são separadas por domínio:

- Contexto
- Regra de ação recomendada
- Recomendação
- Gerador de recursos
- Grupo de recomendação
- Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa
- Contexto de ação recomendada
- Execução de ação recomendada
- Pedido de ação recomendada
- Recomendação de campo
- Entrada de recomendação de campo
- Definição de recomendação de campo
- Tipo de gerador de recursos
- Entrada de tipo de gerador de recursos
- Estratégia de agrupamento de recomendações
- Definição de tipo de ação
- Definição de Tendência

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

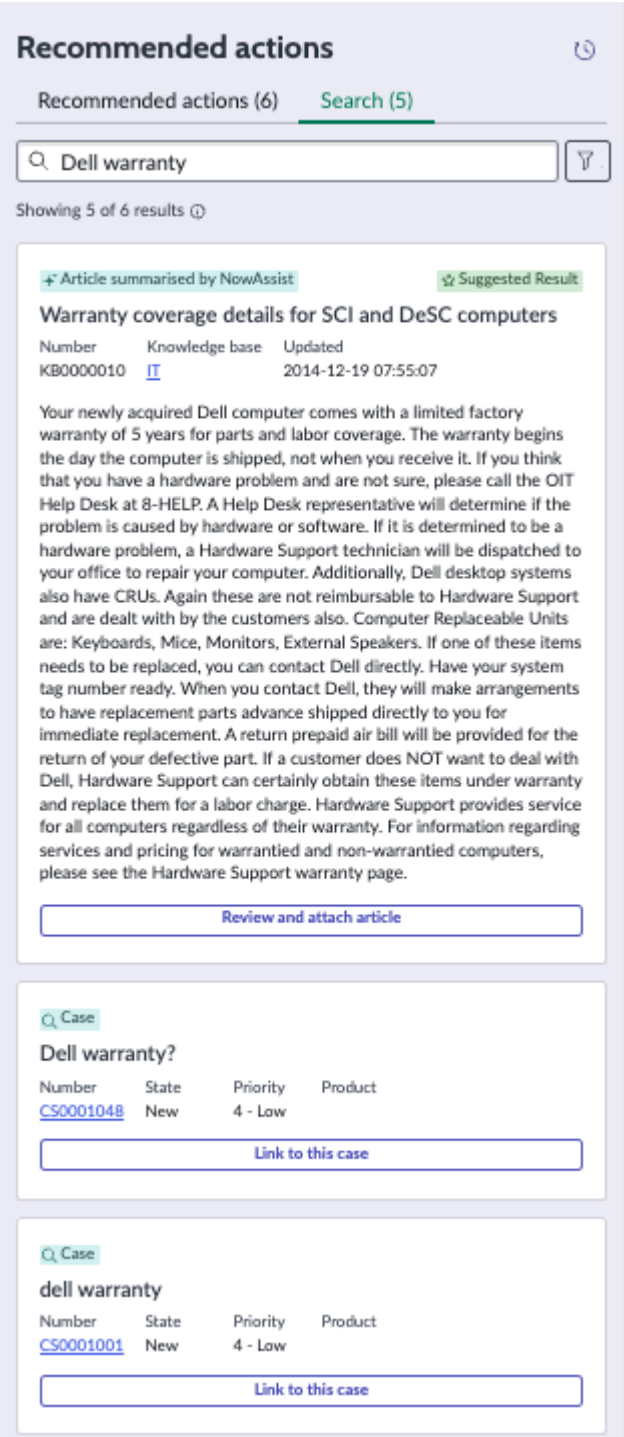
Pesquisa com IA no Recommended Actions

Permita que os agentes usem a Pesquisa com IA em Recommended Actions para encontrar recursos ou soluções relevantes para os problemas do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados do AI Search e do Genius são exibidos na guia Pesquisar do componente Recommended Actions no painel lateral contextual. Os agentes podem iniciar ações a partir dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema.



Os resultados da pesquisa das origens de pesquisa configuradas são exibidos na forma de cartões. Esses cartões são visualizações de registros de pesquisa. Você pode selecionar o cartão para exibir os detalhes do registro ou realizar ações diretamente por meio dos cartões. As respostas mais relevantes são exibidas como principais resultados na forma de cartões de resultados do Genius.

A Pesquisa com IA aproveita algoritmos avançados de aprendizado de máquina e recursos de processamento de linguagem natural para compreender as consultas do usuário e fornece os resultados de pesquisa mais relevantes que podem ser empregados para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

resolver problemas com eficácia. Para obter mais informações sobre o AI Search e seus recursos, consulte AI Search .

Recursos do AI Search

- Destaca os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados da pesquisa.
- Exibe os resultados mais relevantes primeiro com relevância de aprendizado de máquina. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para cada perfil de pesquisa com base nas respostas selecionadas pelos agentes.
- Exibe as melhores respostas como cartões de resultado do Genius.

Benefícios do AI Search

- Maximiza a eficiência: use a integração do AI Search para reduzir o tempo de resolução de tarefas e melhorar a produtividade do agente.
- Aproveita a inteligência contextual: aproveite ao máximo a pesquisa baseada em contexto para fornecer respostas precisas e oportunas.
- Fornece resumo: configure os resultados do Genius para obter um grande resumo de conhecimento baseado em modelo de idioma para se alinhar com suas necessidades de conteúdo e informações.

Como configurar o AI Search no Recommended Actions

As etapas para configurar o AI Search em Recommended Actions incluem habilitar a guia do AI Search, mapear os resultados do AI Search com entradas de orientação e personalizar o componente Recommended Actions. As opções de personalização avançadas incluem ajustar o número de resultados a serem exibidos em uma página, identificar resultados do Genius para adicionar ao perfil de pesquisa e configurar fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Como configurar o AI Search no Recommended Actions.

Como usar o AI Search no Recommended Actions

Permita que os agentes de atendimento ao cliente usem a Pesquisa com IA para obter acesso mais rápido a informações relevantes e tomar as medidas apropriadas para resolver os problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Use o AI Search em Recommended Actions para resolver casos.

- Acessar o AI Search: os agentes podem acessar a guia do AI Search no painel lateral contextual do espaço.
- Encontrando resultados baseados no contexto: os agentes podem inserir suas consultas de pesquisa na barra de pesquisa. A Pesquisa com IA usa o processamento de linguagem natural para entender as consultas do usuário e considera o contexto da tarefa para produzir resultados relevantes.
- Mostrar resultados do AI Search: revise os resultados do AI Search e execute ações diretamente nos cartões de pesquisa.
- Mostrar resultados do Genius: os agentes podem exibir os resultados mais relevantes na parte superior com base em critérios definidos na configuração de resultados do Genius, chamando a atenção para as informações mais relevantes primeiro.
- Restringir os resultados da pesquisa: os agentes podem selecionar uma origem de **pesquisa no campo Filtro** de pesquisa para exibir os resultados somente dessa origem de pesquisa e, em seguida, retornar para exibir todos os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibição da contagem de resultados: a guia de pesquisa mostra as contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada fonte de pesquisa.

Nota:
Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total da pesquisa podem variar devido às permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já tiver sido executado. As orientações executadas são adicionadas ao Fluxo de atividades e movidas para o histórico de Ações. As orientações executadas serão incluídas na contagem total da pesquisa, mas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.

[store-future: BEGIN review]

Configurações de exemplo de ações recomendadas

Esta documentação de exemplo demonstra configurações de ponta a ponta de recomendações com ações de orientação de tipo, árvore de decisão ou recomendação de campo para ajudar você a começar a usar Recommended Actions.

Exemplos de ações recomendadas

Cenário	Descrição
Solução de problemas de uma transação de cartão de crédito com falha	Uma árvore de decisão que ajuda os agentes a solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha. Esta árvore de decisão faz uma série de perguntas e, com base nas respostas inseridas, fornece uma resolução, como rastrear a transação com falha, expedir um novo cartão de crédito ou fornecer assistência adicional.
Recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador	Uma recomendação de campo que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição para que o agente possa atribuir o caso à equipe certa para resolver o problema do cliente mais rapidamente.
Vincule o caso atual ao caso principal semelhante	Uma orientação que recomenda vincular o caso atual ao caso grave semelhante recomendado para que o proprietário da empresa possa identificar a tendência e tomar ações corretivas.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Exemplo: solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha

Saiba como analistas de processo ou proprietários de negócios configuram uma ação recomendada que usa uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

Cenário de problema

Paulo estava tentando comprar um relógio inteligente usando seu cartão de crédito bancário da rede EstelarVest. Mas a transação falhou no momento do pagamento. Paulo criou um caso no portal de suporte ao cliente do banco do banco EstelarVest buscando assistência.

Neste cenário, é recomendável que o agente atribuído ao caso de Paulo use uma árvore de decisão para solucionar problemas da transação de cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, do cartão de crédito e da transação. Se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o dinheiro foi debitado, o acompanhamento da transação será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha, que determina qual orientação será fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: reatribuir o caso, criar um pedido de trabalho ou atribuir o caso a um técnico de TI.

Configuração de uma ação recomendada para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha

Ajude os analistas de processo a configurar uma ação recomendada do tipo árvore de decisão que permite aos agentes solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha relatada pelos clientes.

Tarefa	Descrição
Criando uma árvore de decisão	Crie uma árvore de decisão que permita aos agentes fazer uma série de perguntas aos clientes. Com base nas respostas fornecidas, os agentes podem solucionar problemas e fornecer resolução para os problemas do cliente. Para obter mais informações sobre como configurar uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão, consulte Solução de problemas de uma árvore de decisão de transação de cartão de crédito com falha.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação	Crie uma recomendação que usa árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criar uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a árvore de decisão Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito como um tipo de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto de caso.
3. Selecione Regra ativa na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um fluxo guiado a ser seguido** para criar uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Nome**, insira Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito.
7. No campo **Ação**, selecione a ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a árvore de decisão Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito clicando no ícone de pesquisa.
      Para obter mais informações sobre como criar essa árvore de decisão, consulte Criar árvore de decisão de falha na transação do cartão de crédito para solucionar problemas.

   c. Selecione **OK**.

8. No campo **Dica de recomendação**, insira Solucionar problemas de falha na transação do cartão de crédito.
   A dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.
9. Selecione **Atualizar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exemplo: recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador

Saiba como os analistas de processo ou os proprietários de negócios configuram uma ação recomendada do tipo recomendação de campo para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador. Esta recomendação de campo usa um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que usa o modelo do roteador e o problema do roteador como entradas e fornece um grupo de atribuição como resultado.

Cenário de problema

A QuantumLink Tecnologias, uma recém-chegada ao mercado de equipamentos de rede, coloca uma forte ênfase na satisfação do cliente e na resolução imediata dos problemas do cliente. Os proprietários da empresa estão comprometidos em fornecer um excelente atendimento ao cliente para que seus negócios possam crescer.

Alisha, uma das proprietárias da empresa na QuantumLink Knowledge, configura uma ação recomendada que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição com base no modelo de produto e no problema especificado pelos clientes.

Rohit, um cliente que comprou recentemente um roteador QuantumLink, está enfrentando problemas de conectividade intermitentes com seu roteador. Ele cria um caso no portal de suporte ao cliente da QuantumLink Knowledge. John está chateado com as interrupções em seu serviço de internet e está buscando uma solução rápida para garantir conectividade ininterrupta para suas necessidades domésticas e de trabalho.

Recomenda-se um valor de campo para um grupo de atribuição para que o caso seja atribuído à equipe certa e o problema seja resolvido rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de uma ação recomendada para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador

Ajude Alisha a configurar uma ação recomendada do tipo recomendação de campo que recomenda um grupo de atribuição para um problema de roteador.

Tarefa	Descrição
Como criar uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição	Configure uma tabela de decisão que usa produto e problema como entradas para fornecer o grupo de atribuição como uma saída. Você pode usar esta tabela de decisão em um gerador de recursos.
Configure um gerador de recursos para fornecer grupo de atribuição como resultado	Configure um gerador de recursos que você pode usar ao configurar uma recomendação de campo para fornecer o grupo de atribuição correto para o problema do roteador.
Criar uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição	Crie uma ação do tipo recomendação de campo para recomendar um valor de campo para o grupo de atribuição.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com o campo recomendação como um tipo de ação	Crie uma recomendação para exibir a recomendação para o valor do campo do grupo de atribuição em um registro de caso.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Como criar uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição

Crie uma tabela de decisão com o nome **Grupo de atribuição para um problema de roteador** que forneça um grupo de atribuição como resultado de uma determinada combinação de produto e problema.

Esta tabela de decisão requer duas entradas:

Entrada	Tipo
Produto	Cadeia de caracteres
Problema	Cadeia de caracteres

Para o resultado, crie a coluna Grupo de atribuição com o Tipo de resultado selecionado como Referência e a Tabela de resultados selecionada como Grupo [sys_user_group].

Configure as condições, os resultados e os valores da tabela de decisão conforme exibido na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulte Decision Tables .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de tabela de decisão: grupo de atribuição para um problema de roteador

Colunas de condição		Coluna de resul
Produto	**Problema**	**Grupo de atribu**
Roteador M-series	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-M-Equ
Roteador M-series	O roteador está sendo aquecindo	Roteador-M-Equ
Roteador M-series	Indisponibilidade de rede	Roteador-M-Equ
Roteador M-series	Preocupações com a segurança	Roteador-M-Equ
Roteador série N	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-N-Equ
Roteador série N	O roteador está sendo aquecindo	Roteador-N-Equ
Roteador série N	Indisponibilidade de rede	Roteador-N-Tea
Roteador série N	Preocupações com a segurança	Roteador-N-Equ

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configure um gerador de recursos para fornecer grupo de atribuição como resultado

Configure um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que forneça um grupo de atribuição para um determinado modelo de roteador e problema associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

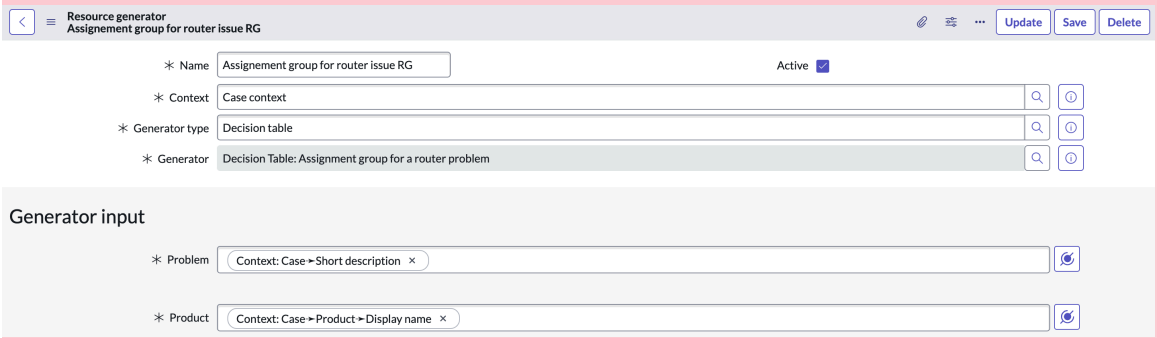
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira o grupo de atribuição para o RG do problema do roteador.
4. No campo **Contexto**, selecione Contexto de caso.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione Tabela de decisão.
6. No campo **Gerador**, selecione o Grupo de atribuição para uma tabela de decisão de problema de roteador.
7. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
8. No formulário de entrada Gerador, preencha os campos.
   a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
   b. No campo **Produto**, selecione **Contexto: caso** > **Produto** > **Nome de exibição**.
   c. No campo **Problema**, selecione **Contexto: caso** > **Descrição resumida**.
9. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado



O que Fazer Depois

Crie uma recomendação de campo que você pode usar ao criar a ação recomendada para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. Esta recomendação de campo sugere um valor de campo de grupo de atribuição em um registro de caso para um problema de roteador.

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como página padrão, consulte Definir ordem da página de registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criando instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Clique em **Novo** na lista Recomendações de campo.
3. No campo **Nome**, insira Recomendação de campo para grupo de atribuição.
4. No campo **Tabela**, selecione Caso [sn_customerservice_case] para preencher a recomendação de campo para o campo **Grupo de atribuição** em um registro de caso.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.
   a. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   b. No campo **Rótulo**, insira Grupo de atribuição.
      O campo **Nome da coluna** é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na lista relacionada Especificação de referência, configure os campos a seguir.

Campo	Ação
Referência	Selecione a tabela Grupo [sys_user_group].
Condição de qualificador de referência	Selecione o Ativo | é | condição verdadeira .

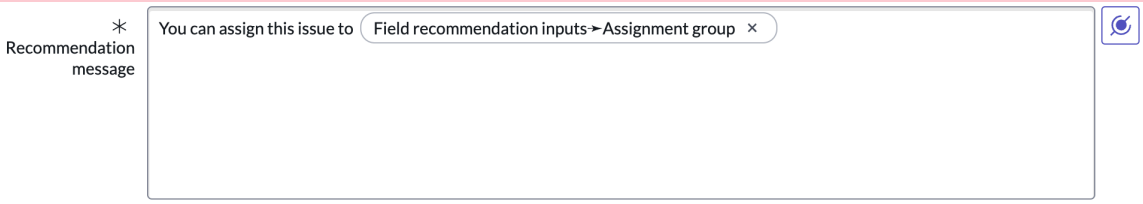
d. Selecione **Atualizar**.

7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.

a. No campo **Nome**, insira o Grupo de atribuição para a definição do problema do roteador.

b. Em **Campo**, selecione o campo Grupo de atribuição.

c. No campo **Mensagem de recomendação**, insira Você pode atribuir este problema a e use o seletor de cápsula para adicionar o valor recomendado **Entradas de recomendação de campo** > **Grupo de atribuição** como parte da mensagem.



Nota:
Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

d. Na lista **Método de recomendação**, selecione Somente recomendação.

e. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar uma recomendação com o campo recomendação como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a recomendação de campo como um tipo de ação para recomendar um valor para o campo Grupo de atribuição em um registro de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.

2. Selecione Contexto de caso.

3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um valor de campo a ser usado**.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira Recomendar grupo de atribuição para problema de roteador.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.
   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.
   b. No campo **Documento**, selecione a recomendação de campo para recomendação de campo de grupo de atribuição.
   c. Selecione **OK**.
8. No campo **Gerador de recursos**, selecione o Grupo de atribuição para o gerador de recursos de RG do problema do roteador.
9. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas da ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. No campo **Grupo de atribuição**, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.
11. Selecione **Atualizar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exemplo: vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Saiba como os analistas de processo ou os proprietários de negócios configuram uma ação recomendada de orientação de tipo para propor um caso principal que pode ser vinculado ao caso atual. Esta orientação usa um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência para recomendar o caso semelhante que tem uma tendência comum.

Cenário de problema

A Ana é proprietária de um negócio de comércio eletrônico próspero, especializado na venda de produtos feitos à mão. Conforme o negócio cresce, Isabella reconhece a importância crescente de fornecer um atendimento ao cliente excepcional para manter a satisfação e a lealdade do cliente. Ela entende que lidar com os problemas do cliente de forma eficaz e imediata é crucial para o sucesso do negócio.

Daniel, um analista de processo da equipe de Isabella, identifica os problemas mais comuns e críticos que os clientes relatam e cria casos importantes para eles. Para que sempre que um cliente criar um caso, ele possa ser vinculado ao caso principal semelhante. Esse processo os ajuda a entender o padrão, identificar a causa raiz, tomar ações corretivas e aplicar soluções semelhantes.

Daniel identifica os seguintes problemas principais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Itens ausentes no pedido
- Itens incorretos recebidos
- Produtos danificados ou com defeito
- Solicitações de reembolso
- Discrepâncias ou erros de faturamento
- Dificuldade em aplicar códigos de desconto
- Dificuldade em acessar o suporte ao cliente

Agora, o Daniel configura uma orientação que recomenda um caso importante semelhante ao agente que está trabalhando em um novo caso criado por um cliente. A orientação fornece uma ação para o agente vincular o caso principal recomendado ao caso atual.

Configuração de uma ação recomendada para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Ajude Daniel a configurar uma ação recomendada de orientação de tipo que usa o gerador de recursos de semelhança com tendência para vincular o caso principal ao caso atual.

Tarefa	Descrição
Configuração de um subfluxo para a automação da ação de orientação	Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular automaticamente o caso principal proposto ao caso atual com um clique de um botão de ação.
Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual	Configure um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.
Criar uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual	Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com orientação como um tipo de ação	Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configuração de um subfluxo para a automação da ação de orientação

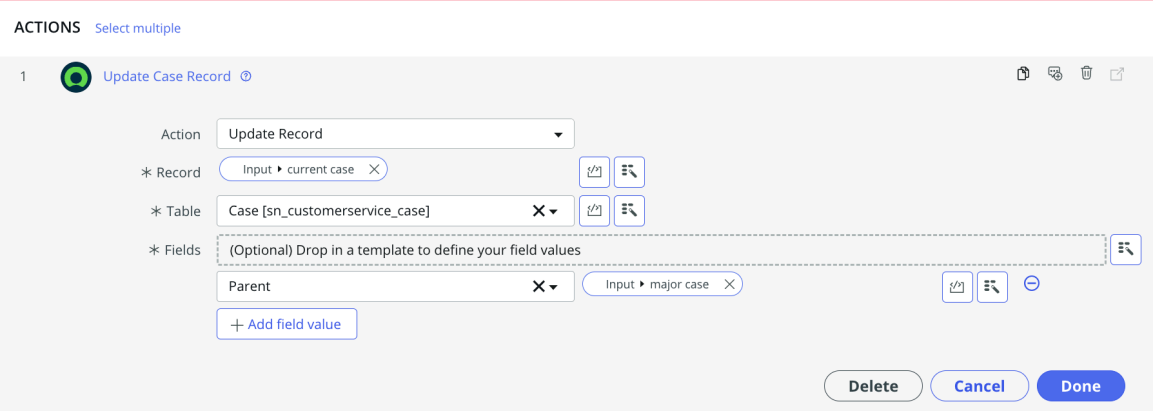
Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular automaticamente o caso principal proposto ao caso atual com um clique de um botão de ação.

Configure e publique um subfluxo com as seguintes entradas e ações. Para obter mais informações, consulte Create a subflow in Flow Designer .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	valor	Descrição
Nome	Vincular caso principal	-
Entradas e saídas de subfluxo > **Entradas**	• Caso atual • Caso principal	Tipo de entrada:
Ações	Atualizar Registro	Atualize a ação caso principal co



[End]

[store-future: BEGIN review]

Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual

Configure um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Inteligência preditiva esteja ativo e configurado em sua instância. Consulte Install Predictive Intelligence .
- Verifique se você tem uma assinatura Inteligência preditiva.
- Treine a solução de semelhança do detector de problemas graves com os casos de clientes existentes. Para obter mais informações, consulte Create and train a similarity solution .
- Crie uma definição de tendência com o nome Tendências de problemas importantes para definir quantos registros que têm algo em comum constituem uma tendência, por exemplo, seis ou mais registros com valores de campo comuns.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira Maiúsculas maiúsculas semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Contexto**, selecione Contexto de caso.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione Semelhança com a tendência.
6. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
7. No formulário de entrada Gerador, preencha os campos.
8. Selecione **Atualizar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione **Novo** na lista Orientações.
3. No campo **Nome**, insira Vincular maiúsculas e minúsculas semelhantes.
4. No campo **Descrição**, insira Esta orientação recomenda para vincular o caso principal semelhante identificado ao caso atual..
5. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira Caso atual.
   c. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   d. Na lista relacionada Especificação de referência, no campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** novamente.
   g. No campo **Rótulo**, insira Maiúsculas e minúsculas.
   h. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   i. Na lista relacionada Especificação de referência, no campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   j. Selecione **Enviar**.
6. Configure a experiência de visualização.
   a. No campo **Visualizar título**, insira Link para este caso principal.
   b. Em **Campos a serem exibidos**, selecione a entrada do caso primário.
   c. No campo **Mensagem**, insira Este é o caso principal semelhante previsto que você pode vincular ao caso atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Salve o registro de orientação para exibir a lista relacionada Ações de orientação.
8. Configure uma ação de orientação.
   a. Na seção de formulário Ações de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo da ação**, insira Link principal.
   c. No campo **Rótulo de chamada para ação**, insira a maiúsculas e minúsculas do link.
   d. No campo **Comportamento da ação**, selecione Clique único.
   e. No campo **Automação de ação de orientação**, selecione o subfluxo Vincular caso principal.
   f. No campo **Mensagem de conclusão**, insira O caso principal sugerido está vinculado!
   g. Salve o registro para exibir as entradas de fluxo.
   h. Na lista relacionada **Entradas de fluxo de automação**, preencha os campos.

Entrada	Ação
caso atual	i. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ii. Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso atual**.
caso principal	i. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ii. Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso principal**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso

Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Novas regras só podem ser criadas a partir de registros de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto de caso.
   O contexto de caso está disponível por padrão.
3. Na lista relacionada Regras, selecione **Novo**.
4. No campo **Nome**, insira Regra ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Funções**, selecione o funções do usuário e selecione Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]. As funções de usuário selecionadas podem ver recomendações para esta regra.
6. Selecione **Concluído** na janela pop-up Funções.
7. No campo **Condição**, use o construtor de condição para adicionar a condição "Ativo | é | verdadeiro". Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.
8. No **campo Campo que afeta esta regra**, selecione Descrição resumida no slush bucket.
9. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar uma recomendação com orientação como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione Contexto de caso.
3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Uma ação específica a ser tomada ou informações a serem revisadas**.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira Vincular caso principal ao caso atual.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.
   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.
   b. No campo **Documento**, selecione a orientação de caso principal semelhante ao link.
   c. Selecione **OK**.
8. No campo **Gerador de recursos**, selecione o gerador de recursos de caso principal semelhante.
9. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas da ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. No campo **Grupo de atribuição**, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Na lista relacionada **Entradas de ação**, preencha os campos.

Entrada	Ação
Caso atual	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecione **Contexto: caso**.
Caso principal	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecionar **Gerador de recursos** > **Maior registro de confiança: caso**.

12. Selecione **Atualizar**.

[End]

Instalar a aplicação Recommended Actions

Você pode instalar a aplicação Recommended Actions (sn_cs_nb_action) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Recommended Actions no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Recommended Actions:

- Aplicações da loja: Recommended Actions
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Recommended Actions.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Recommended Actions (sn_nb_action) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Recommended Actions

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Recommended Actions, incluindo tabelas, funções, orientações, geradores de recursos e trabalhos programados.

Tabelas

A aplicação Recommended Actions adiciona as tabelas de metadados descritas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Recommended Actions

Tabela	Descrição
Contexto [sn_nb_action_rule_context]	Armazena contextos para tabelas como caso, incidente e problema para os quais as recomendações são geradas.
Recomendação [sn_nb_action_recommended_action]	Armazena recomendações, que incluem o tipo de ação, a ação e as informações do gerador de recursos.
Definição de tipo de ação [sn_nb_action_type_definition]	Armazena definições de tipo de ação, como orientações, árvores de decisão guiadas e recomendações de campo.
Recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation]	Armazena recomendações de campo.
Definição de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Armazena definições de recomendação de campo.
Entrada de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Armazena entradas para recomendações de campo.
Gerador de recursos	Armazena geradores de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Recommended Actions

Tabela	Descrição
[sn_nb_action_resource_generator]	
Tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_resource_generator_type]	Armazena tipos de gerador de recursos, como fluxo, tabela de decisão, script, semelhança, semelhança com tendência e classificação.
Entrada de tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_generator_type_input]	Armazena entradas para tipos de geradores de recursos.
Definição de Tendência [sn_nb_action_trend_definition]	Armazena definições de tendência.
Regra [sn_nb_action_condition_based_rule]	Armazena regras, que incluem uma condição e funções para o contexto.
Regra de ação recomendada [sn_nb_action_rule_base]	Armazena registros de regras de ação recomendadas.
Regra condicional [sn_nb_action_conditional_rule]	Armazena regras condicionais. Esta tabela não é mais compatível.
Regra de tabela de decisão [sn_nb_action_decision_table_rule]	Armazena regras de tabela de decisão. Esta tabela não é mais compatível.
Gerador de entrada de ação recomendada [sn_nb_action_input_generator]	Armazena registros do gerador de entrada. Esta tabela não é mais compatível.
Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Armazena o mapeamento entre as saídas do resultado da pesquisa e as entradas da ação.

Tradução automática

Funções

A aplicação Recommended Actions inclui as funções descritas na tabela a seguir.

Funções instaladas com Recommended Actions

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Concede acesso de administrador à aplicação Recommended Actions.	sn_nb_action.next_best_action_author
Autor do Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_author]	Pode criar ações recomendadas.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Recommended Actions

Função	Descrição	Contém as funções
		• sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Usuário do Recommended Actions [sn_nb_action.next_best_action_user]	Pode usar ações recomendadas.	sn_gd_core.decision_tree_author
Autor do gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Concede acesso para configurar geradores de recursos.	• flow_operator • leitor_de_tabela_decisão • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Concede acesso para configurar definições de tendência.	Nenhum

Orientações

A aplicação Recommended Actions inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientações instaladas com Recommended Actions

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de um caso resolvido recomendado clicando no botão **Resolver caso** em um cartão, que copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para resolvido.
Como comunicar soluções alternativas	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa de um registro de problema recomendado, clicando no botão **Comunicar solução alternativa** em um cartão, que abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações instaladas com Recommended Actions

Orientação	Descrição
	anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando no botão **Criar** em um cartão, que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-la.
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando no botão **Criar** em um cartão. Cria uma tarefa de ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Link para o defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando no botão **Vincular ao defeito** em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.
Link para caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando no botão **Vincular a este caso** em um cartão, o que define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando no botão **Propor solução** em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para um cliente durante uma chamada, clicando no botão **Marcar como lida** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando em um botão **Reatribuir** em um cartão, que abre a orientação em um painel lateral onde o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações instaladas com Recommended Actions

Orientação	Descrição
	agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual, clicando no botão **Revisar e anexar artigo** em um cartão, que abre o artigo no painel lateral. No painel lateral, os agentes podem fazer o seguinte: • Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

Geradores de recursos

A aplicação Recommended Actions inclui os geradores de recursos descritos na tabela a seguir.

Geradores de recursos instalados com Recommended Actions

Gerador de recursos	Descrição
Localizar artigo da base de conhecimento mais lido para o produto	Encontra o artigo da base de conhecimento mais lido para o produto selecionado. Você pode usar este artigo da base de conhecimento para anexar a um caso como uma ação recomendada.
Localizar PRB correspondente com solução alternativa	Encontra um registro de problema correspondente que tenha uma solução alternativa. Você pode propor o compartilhamento da solução alternativa deste caso como uma ação recomendada.
Localizar PRB correspondente sem solução alternativa	Encontra um registro de problema correspondente sem uma solução alternativa. Você pode propor o link para este registro de problema como uma ação recomendada.

Trabalhos programados

Trabalhos programados instalados com Recommended Actions

Trabalho programado	Descrição
sn_nb_action_detail	Este trabalho programado evita que a tabela de recomendações aumente exponencialmente usando o limpador de tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados instalados com Recommended Actions

Trabalho programado	Descrição
	O trabalho de limpeza de tabela é executado a cada hora para excluir registros mais antigos, expirados ou indesejados das tabelas.

Configurando a aplicação Recommended Actions

Como administrador, configure a aplicação Recommended Actions para exibir ações relevantes para seus agentes com base em um contexto de registro.

Ações recomendadas

Você pode configurar ações recomendadas seguindo estas etapas.

Etapas para configurar as ações recomendadas

Etapa	Descrição
Criar um contexto	Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso.
Criar uma regra para um contexto	Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece. Ao criar uma regra: • Selecione as condições que se aplicam à tabela de contexto. • Selecione as funções que têm acesso às ações recomendadas. **Nota:** Novas regras só podem ser criadas dentro de um contexto.
Criar uma recomendação para uma regra	Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Crie uma recomendação selecionando um dos tipos de recomendação disponíveis na tela Nova recomendação: • Orientação • Árvore de decisões guiadas • Recomendação de campo **Nota:** Novas recomendações só podem ser criadas a partir de uma regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de ação

Com a aplicação Recommended Actions, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes realizarem.

Tipos de ação na aplicação Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que um agente pode anexar um artigo de conhecimento a um caso ou criar um pedido de trabalho.
Árvore de decisões guiadas	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resultados em orientação.
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado para um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

Para obter mais informações, consulte Como criar recomendação de orientação e campo no Recommended Actions.

Geradores de recursos

Configure geradores de recursos para fornecer informações que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo. A configuração de árvores de decisão não requer geradores de recursos. Para obter mais informações, consulte Criar um gerador de recursos em Recommended Actions.

Parâmetros de arbitragem

Configure parâmetros de arbitragem para determinar a frequência dos problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes recebam a orientação necessária para ajudar a resolver os problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar os parâmetros de arbitragem em Recommended Actions.

Criar um contexto no Recommended Actions

Crie um contexto para uma tabela individual, como a tabela Caso. Os contextos armazenam informações, incluindo as ações recomendadas que os agentes podem usar e as regras que determinam quando essas ações estão disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para um tipo específico de registro quando determinadas regras forem atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione **Novo** na lista Contextos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira um nome e uma descrição para o contexto.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela à qual este contexto se aplica.

   Nota:
   Você pode criar um registro de contexto por tabela. Você deve selecionar a mesma tabela no campo Tabela de **referência** do nó inicial em uma árvore de decisão.

5. **Opcional:** No campo **Configuração da aplicação** de pesquisa, selecione uma configuração de aplicação de pesquisa que especifique o AI Search como o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para a pesquisa.
   Você pode definir a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Search application configurations .

   A configuração da aplicação de pesquisa **Configurable Workspace Search Config [CSM AIS]** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace. Para acessar esta configuração, navegue até **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

6. **Opcional:** Selecione uma estratégia para agrupar recomendações no campo **Estratégia de agrupamento**.

   (Optional) Por exemplo, você pode definir uma estratégia de agrupamento para agrupar recomendações que tenham critérios semelhantes.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o formulário Contexto para exibir o campo **Estratégia de agrupamento**. Este campo está disponível por padrão para usuários do ITSM Workforce Optimization.

7. **Opcional:** Atualize o valor no campo **Intervalo** de atualização.
   Este valor determina com que frequência as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão para este campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o formulário Contexto para exibir o campo **Intervalo de atualização**.

8. Selecione **Salvar**.
   Depois de salvar o registro de contexto, o sistema exibe as listas relacionadas a Regras e Recomendações.
   - Use a lista relacionada Regras para exibir ou criar regras para este contexto.
   - Use a lista relacionada Recomendações para exibir as recomendações relacionadas às regras de contexto. Você só pode criar uma recomendação de dentro da regra.
   - Use a lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa para exibir ou criar mapeamentos entre as saídas do AI Search e as entradas de orientação.

Criar uma regra no Recommended Actions

Crie uma regra para um contexto que determina quando as ações recomendadas são disponibilizadas para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Novas regras só podem ser criadas a partir de registros de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Na lista relacionada Regras, clique em **Novo**.
4. Insira um nome e uma descrição para a regra.
5. No campo **Funções**, selecione as funções de usuário que podem ver recomendações para esta regra.
6. Clique em **Concluído** na janela pop-up Funções.
7. No campo **Condição**, use o construtor de condição para adicionar uma ou mais condições que se aplicam aos registros para este contexto.
   Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.
8. No campo **Campos que afetam esta regra**, adicione campos da tabela de contexto que devem ser monitorados quanto a mudanças.
   As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
9. Preencha os campos restantes no formulário, conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de regra.
10. Clique em **Enviar**.

Criar uma recomendação no Recommended Actions

Crie uma recomendação com um tipo de ação de orientação, recomendação de campo ou árvore de decisão guiada para sugerir ações úteis para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona um tipo de ação e uma ação como parte da criação de uma recomendação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. Por exemplo, orientações e recomendações de campo precisam de entradas de ação como uma próxima etapa, enquanto as árvores de decisão guiada não.

Para o gerador de recursos do AI Search, você pode selecionar orientações somente como tipos de ação na lista relacionada de mapeamento de resultados de pesquisa. Você deve mapear os campos da tabela de origem de pesquisa com entradas de ação de orientação para o AI Search ou campos da configuração de resultado do Genius com entradas de ação de orientação para os resultados do Genius.

Em seguida, você define as entradas da ação, que são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode selecionar valores estáticos para entradas ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Nota:
Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Selecione uma regra na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Selecione o tipo de recomendação a ser criado na tela Nova recomendação.
   - Uma ação específica a ser tomada ou informações a serem revisadas (guia)
   - Um fluxo guiado a ser seguido (árvore de decisão guiada)
   - Um valor de campo a ser usado (recomendação de valor de campo)

   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira um nome para a recomendação.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
   Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a ação desejada clicando no ícone de pesquisa.
   Você também pode criar uma ação de orientação de tipo, recomendação de campo ou árvore de decisão guiada. Para obter mais informações, consulte Como criar recomendação de orientação e campo no Recommended Actions.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
   Depois de selecionar o tipo de ação e a ação, salvar o registro exibe as entradas de ação necessárias.
8. **Opcional:** No campo **Gerador de recursos**, selecione ou crie um gerador de recursos e salve o registro.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Criar um gerador de recursos em Recommended Actions. Orientações e recomendações de valor de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas da ação.

   Os campos **Tipo**de ação, **Ação**e **Dica de recomendação** não estão disponíveis para o gerador de recursos do AI Search. Você pode selecionar o tipo de ação como uma orientação e uma ação ao configurar o mapeamento do resultado da pesquisa para o AI Search. Para obter mais informações, consulte Mapear resultados do AI Search com entradas de orientação no Recommended Actions.
9. Para obter orientações e árvores de decisão guiadas: no campo **Dica de recomendação**, insira um texto de dica.
   A dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.
10. **Opcional:** Selecione um grupo no campo **Grupo** para mostrar recomendações relevantes juntas.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário de recomendação para exibir o campo **Grupo**. Este campo está disponível por padrão para usuários do ITSM Workforce Optimization.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Defina as entradas da ação.
Os tipos de ação e as ações precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Opção	Descrição
Usar um valor estático	Insira o valor no campo de entrada ou use o ícone de pesquisa para selecionar um valor na lista.
Usar um selecionador de cápsula	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ▪ O contexto está disponível no seletor de cápsula. ▪ Se você selecionou um **Gerador de recursos**, as saídas do gerador ficarão disponíveis no seletor de cápsula. **b.** Selecione as saídas no seletor de cápsula.

12. Selecione **Atualizar**.

Como criar recomendação de orientação e campo no Recommended Actions

Crie orientações e recomendações de campo que você pode usar para configurar as ações recomendadas.

Configurando orientações

Ao criar uma orientação, você configura vários aspectos diferentes dessa orientação:

Etapas de configuração de orientação

Recurso	Descrição
Configure entradas e saídas para uma orientação.	• Entradas: as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. • Saídas: o resultado da orientação.
Configure uma experiência de visualização para uma orientação.	Uma visualização no cartão que é exibido para o agente pode incluir: • Uma dica que informa resumidamente ao agente sobre o que é a orientação • Uma mensagem de visualização que descreve a orientação com mais detalhes • A ação que o agente pode realizar
Configure uma experiência detalhada para uma orientação.	Uma mensagem detalhada que é exibida para orientações que são abertas no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração de orientação

Recurso	Descrição
Configure uma chamada para ação primária para uma orientação.	Uma orientação pode ter várias ações, com uma identificada como a ação primária e as ações secundárias opcionais.
Configure o comportamento de uma orientação.	Determina como o sistema executa uma ação primária depois que o agente clica no botão de ação no cartão. • **Clique único**: inicia e conclui a ação e move o cartão para a guia Histórico no painel Ações recomendadas. Este comportamento é útil para ações simples, como escalar um caso. • **Abrir no painel lateral contextual**: expande a ação e exibe informações sobre essa ação no painel Ações recomendadas. Esse comportamento é útil para ações como revisar o conteúdo de um artigo antes de anexá-lo a um caso. • **Abrir em uma subguia**: abre a ação em uma subguia na guia de caso. Esse comportamento é útil para orientações que exigem que o agente selecione e envie informações adicionais, como o preenchimento de campos em um formulário.
Personalizar a experiência de visualização e a experiência de detalhes de uma orientação	Opções para personalizar os seguintes itens no Construtor de IU: • **Experiência de visualização**: a visualização do cartão de recomendação inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação. A visualização do cartão é exibida no painel lateral contextual. • Experiência de**detalhe**: a experiência de detalhe da orientação inclui as ações de detalhamento. Ele é aberto no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Configuração de recomendações de campo

A recomendação de campo sugere um valor para um campo no formulário de registro. Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Selecionando as entradas para a recomendação.
- Criando as instruções sobre como usar essas entradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar uma recomendação de campo no Recommended Actions

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. As recomendações de campo preenchem automaticamente um valor ou sugerem um valor para um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como página padrão, consulte Definir ordem da página de registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criando instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Clique em **Novo** na lista Recomendações de campo.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a recomendação de campo.
4. No campo **Tabela**, selecione uma tabela.
   Esta tabela inclui o campo para o qual você está configurando um valor recomendado.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.

   a. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo para a entrada.

   b. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para a entrada.

   c. No campo **Nome da coluna**, insira um nome de coluna.
   Este nome deve usar letras minúsculas e sublinhados. Por exemplo, `trust_score`.

   d. Defina as configurações da entrada nas listas relacionadas.
   Essas configurações e listas relacionadas são determinadas pela seleção no campo **Tipo**. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de entrada, deverá configurar:
   - A tabela e quaisquer condições para o campo de referência.
   - O tipo de lista a ser usado.
   - Um valor padrão.

   e. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.

   a. No campo **Nome**, insira um nome para a definição.

   b. Selecione o **Campo** a ser recomendado e salve o registro para ver detalhes adicionais.

   c. No campo **Mensagem de recomendação**, adicione a mensagem recomendada abaixo do campo no formulário.
   Você pode incluir o valor recomendado como parte da mensagem usando o seletor de cápsula.

   Nota:
   Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

   d. No campo **Valor recomendado**, use o seletor de cápsula para selecionar um valor.

   e. Na lista **Método de recomendação**, selecione uma das opções que preenche automaticamente o valor ou recomenda o valor como uma mensagem.

Campos e descrições da lista de métodos de recomendação

Campo	Descrição
Somente recomendar	Exibe uma mensagem de recomendação para o campo.
Preencher automaticamente de acordo com o limite de confiança	▪ **Confiança**: campo que fornece a pontuação de confiança. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo. ▪ **Limite de confiança para atribuição direta**: limite de confiança para a recomendação. Se a pontuação de confiança for maior do que o valor do limite, o valor recomendado será preenchido automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida.
Preencher automaticamente de acordo com a preferência do gerador de recursos	**Preferência de recomendação**: campo que tem valor "verdadeiro" ou "falso" para a preferência. Se este valor for verdadeiro, o valor recomendado para o campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo.

f. Clique em **Enviar**.

Criar uma orientação no Recommended Actions

Crie uma orientação que você pode selecionar ao criar uma recomendação em Recommended Actions.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.

2. Crie uma orientação.

a. Selecione **Novo** na lista Orientações.

b. No campo **Nome**, insira um nome para a orientação.

c. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição da orientação.

d. **Opcional:** Disponibilize a orientação para vários agentes que trabalham no caso, marcando a caixa de seleção **Ação disponível para vários usuários**.
Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação. Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é em andamento, concluído ou erro, os outros agentes não podem ver essa orientação.

e. **Opcional:** Selecione **Permitir que os usuários executem novamente a orientação** para permitir que os agentes voltem para o nó anterior ou editem os nós anteriores na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão.
Este campo só é exibido quando o plug-in Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) está instalado.

3. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.

a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.

b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a entrada.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da entrada.
Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, será necessário selecionar uma tabela de referência.

d. Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, marque a caixa de seleção **É campo de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. **Opcional:** Insira um **Valor padrão**.

f. Selecione **Enviar**.

4. **Opcional:** Crie uma ou mais saídas para a orientação.
   As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

   a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.

   b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a saída.

   c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da saída.
      Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, será necessário selecionar uma tabela de referência.

   d. **Opcional:** Insira um **Valor padrão**.

   e. Selecione **Enviar**.

5. Configure a experiência de detalhe para a orientação na guia Experiência de detalhe.
   A experiência de detalhe é uma mensagem exibida para orientações que é aberta no painel lateral contextual ou em uma subguia.
   a. No campo **Título**, adicione um título para a orientação na exibição detalhada.
   b. No campo **Mensagem de orientação**, forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.
6. Selecione **Enviar**.

Configurar ações de orientação no Recommended Actions

Configure as ações que um agente pode executar para uma orientação Recommended Actions.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Na seção de formulário Ações de orientação, clique em **Novo**.
4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Nomes de campo no formulário Ação de orientação

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rótulo de Chamada para Ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ○ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ○ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como a revisão do conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ○ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Indica a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado**.

5. Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure as entradas de fluxo na guia **Entradas de fluxo de automação**.
   - Configure as saídas na guia **Saídas de orientação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar o conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.

6. Clique em **Enviar**.

Configurar uma experiência de visualização de orientação

Configure uma experiência de visualização que transmita informações relevantes sobre a ação de orientação ao agente antes que uma recomendação seja acionada. Essas informações aparecem no cartão Recommended Actions no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma visualização de orientação inclui os seguintes elementos:

- Um título
- Campos a serem exibidos
- Uma mensagem composta por texto e conteúdo HTML, incluindo imagens, vídeos e links

Você deve configurar pelo menos um desses elementos para salvar a visualização de orientação. Esta ação evita que a orientação apareça vazia no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista **Orientações**.
3. Selecione a guia **Experiência de visualização**.
4. No campo **Título de visualização**, adicione um título para a visualização de orientação.

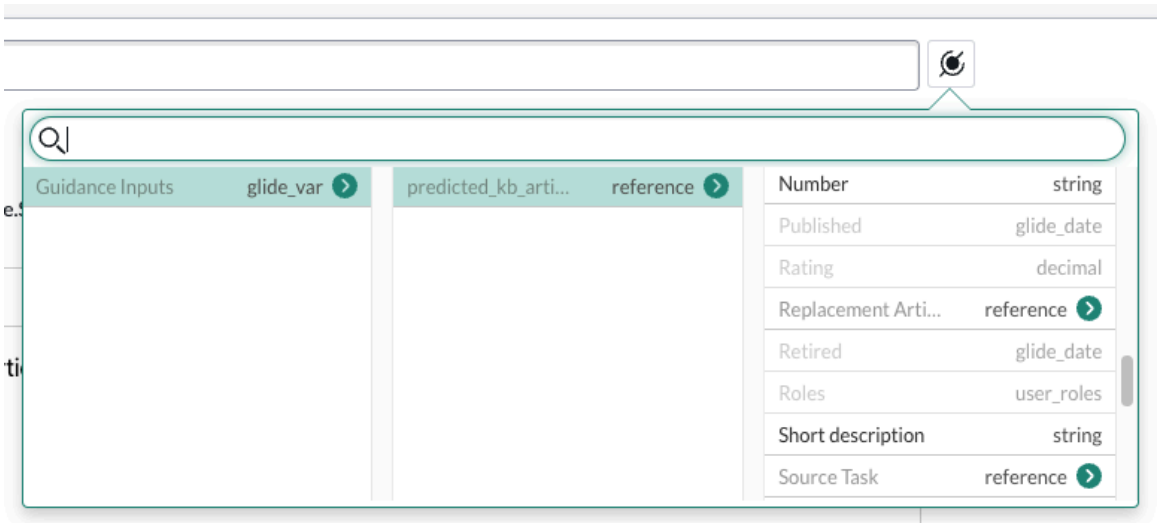
   Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campo de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone do seletor de cápsula ao lado do campo **Visualizar título**.

b. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode fazer uma busca detalhada em outro nível para encontrar a entrada desejada.



5. Selecione os campos a serem exibidos na visualização de orientação.

a. No campo **Campos a** serem exibidos, clique no ícone de cadeado para desbloquear o campo.

b. Mova os campos obrigatórios da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
Você pode selecionar até quatro campos.

c. Use as setas para cima e para baixo para organizar os campos selecionados.

d. Clique no ícone de cadeado novamente para bloquear o campo.

6. No campo **Mensagem**, crie uma mensagem para a visualização de orientação.
Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

7. Clique em **Enviar**.

Personalizar uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU

Personalize uma visualização de um cartão de Recommended Actions que é exibido no painel lateral contextual usando Construtor de IU. A experiência de visualização inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura base que pode ser personalizada. Ao usar as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da visualização do cartão de recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Clique em **Criar IU de visualização** para criar uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação.

Esta página inclui um contêiner vazio com as propriedades listadas na tabela a seguir. A estrutura Recommended Actions passa o objeto customExpProps como uma propriedade para a experiência personalizada.

Visualizar propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
sysId	ID da recomendação.
nome	Título da experiência de visualização.
description	Mensagem para a experiência de visualização.
recomendaçãoHint	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida.
callToActions	Configurações da ação de orientação.
actionTypeLabel	Rótulo para o tipo de ação recomendada.
ícone	Ícone do cartão de recomendação.
actionStateLabel	Nome externo do estado da ação.
actionStateValue	Nome interno do estado da ação.
PreviewFields	Os campos a serem exibidos na experiência de visualização de orientação.
errorMessage	Mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação não for exibida.

O exemplo a seguir mostra propriedades e valores de amostra para a experiência de visualização.

```
"customExpProps": {
      "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
      "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
      "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
      "recommendationHint": "This item may help you!",
      "callToActions": [
          {
          "label": "Review and attach article",
          "name": "review_and_attach_article",
          "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "KB Article was shared."
          }
       ],
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "lightbulb-outline",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "actionStateLabel": "New",
    "actionStateValue": "new",
    "previewFields": [
        {
        "label": "Number",
        "name": "knowledge.number",
        "value": {
        "type": "string",
        "value": "KB0000033"
         }
       },
    ],
   "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. Clique **em Editar visualização no Construtor de IU**.
   A variante de página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de visualização. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com componentes no Construtor de IU .
5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de visualização.
   As vinculações de dados estão na guia **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no UI Builder .
6. Adicione e vincule scripts a componentes na IU de visualização para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar ou ignorar uma recomendação com uma carga correspondente.

Visualizar eventos de experiência

Eventos processados	Descrição

ON_SINGLE_CLICK_ACTION	Inicia e conclui a ação quando um agente clica no botão de ação. Este evento transmite os seguintes parâmetros na carga útil:
	`api.emit(`
	`  'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', {`
	`  sysId:`
	`api.context.props.customExpProps.sysId,`
	`  name:`
	`api.context.props.customExpProps.name,`
	`  actionStateValue:`
	`api.context.props.customExpProps.actionStateValue,`
	`  actionMetadata:`
	`api.context.props.customExpProps.callToActions[0]`
	`  }`
	`)`

ON_DRILL_DOWN_ACTION	Expande a ação e exibe mais ações ou informações depois que um agente clica no botão de ação primária. Este evento transmite os seguintes parâmetros na carga útil:
	`api.emit(`
	`  'ON_DRILL_DOWN_ACTION', {`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos processados	Descrição
	sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] })
DISMISS_ACTION_CLICK	Cancela a ação. api.emit('DISMISS_ACTION_CLICK', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId })

Para obter mais informações, consulte Definir e vincular client scripts a componentes .

Personalizar uma experiência de detalhes de orientação no Construtor de IU

Personalize a aparência da sua experiência de detalhe no painel lateral contextual ou em uma subguia do cartão Ações recomendadas usando Construtor de IU. A experiência de detalhe pode incluir itens como entradas do usuário e ações de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de detalhes de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura base que pode ser personalizada. Ao configurar os componentes e usar as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da sua experiência de detalhes no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Clique em **Criar IU de detalhes** para criar uma variante de página de IU de uma experiência de detalhes de orientação.
   Esta página inclui um contêiner vazio com as propriedades listadas na tabela a seguir.

Detalhar propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
guidanceInputs	As entradas necessárias para executar a orientação.
guidanceOutputs	As saídas da orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
status	O status da orientação.
guidanceMessage	A mensagem para a experiência de detalhe.
guidanceActions	As ações de orientação na exibição de detalhes.
errorMessages	A mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação falha.

O exemplo a seguir mostra as propriedades e seus valores de amostra para a experiência de detalhes.


```
{
  "guidanceInputs": {
    "task": {
      "name": "task",
      "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
    },
    "knowledge": {
      "name": "knowledge",
      "value": "e97ee81eff6002009b20ffffffffffe0"
    },
    "guidance_input_form_fields": {
      "additional_comments": {
        "label": "Additional Comments",
        "maxLength": "255",
        "hint": "This item may help you!",
        "name": "additional_comments",
        "recordValue": {
          "displayValue": "test",
          "value": "test"
        },
        "dictionary": {
          "type": "string",
          "dependentField": null,
          "dependentTable": null,
          "name": "additional_comments",
          "label": "Additional Comments",
          "canWrite": true,
          "canRead": true,
          "internalType": "string",
          "isMandatory": false,
          "isReadonly": false,
          "attributes": {
            "name": "edge_encryption_enabled",
            "value": true
          }
        }
      }
    }
  },
  "guidanceOutputs": {
    "attached_article": "kb_knowledge",
    "meta": [
      {
        "varName": "attached_article",
        "varType": "reference",
        "varTableName": "kb_knowledge",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "varlabel": "Attached Article",
      "varDefaultValue": "",
      "varOrder": "100",
      "varActive": "true",
      "varDisplayValue": ""
    }
  ]
 },
 "status": "completed",
 "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
 "guidanceActions": [
  {
    "label": "Dismiss",
    "actionId": "skip",
    "variant": "secondary"
  },
  {
    "label": "Attach Article",
    "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
    "variant": "primary",
    "isExecuted": true,
    "completionMessage": "KB Article was shared",
    "action_behaviour": "contextual_side_panel",
    "primary": true
  }
 ],
 "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. Clique **em Editar detalhe no Construtor de IU**.
   A variante de página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de detalhes. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com componentes no Construtor de IU .
5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de detalhes personalizada.
   As vinculações de dados estão localizadas na guia **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no UI Builder .
6. Adicione e vincule scripts a componentes em sua IU de detalhe personalizada para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar, ignorar ou marcar como concluída uma recomendação com uma carga correspondente.

Detalhar eventos de experiência

Eventos processados	Descrição
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	A ação que é clicada. Este evento passa a ação clicada para a carga útil. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions[n] } );`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos processados	Descrição
	Nota: Na propriedade `orientaçãoAções[n]` na resposta, forneça o número de índice da ação que você deseja aplicar.
SKIP_GUIDANCE	Ignora a orientação. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
ORIENTAÇÃO_MESSAGE_PUBLICADA	Passa dados para uma aplicação ascendente. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', { name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject } );`
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Marca uma orientação personalizada como concluída. `api.emit( 'GUIDANCE_MARK_COMPLETE' );`
IR_BACK_GUIDANCE	Volta para o nó anterior em uma árvore de decisão. `api.emit( 'GO_BACK_GUIDANCE' );`

Para obter mais informações, consulte Definir e vincular client scripts a componentes .

Criar um gerador de recursos em Recommended Actions

Crie geradores de recursos que você pode usar para fornecer recursos para recomendações de Recommended Actions.

Antes de Iniciar

O plug-in Inteligência para tarefas Admin Console (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recurso de classificação Inteligência para tarefas.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira um nome para o gerador de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Contexto**, selecione um contexto.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione um tipo de gerador.
   Diferentes tipos de geradores estão disponíveis para você usar. Alguns dos tipos de gerador exigem uma seleção adicional no campo **Gerador**.

   Por exemplo, se você escolher fluxo como o tipo de gerador, também deverá selecionar o fluxo específico a ser usado. Selecionar o ícone de pesquisa abre uma janela pop-up que você pode usar para selecionar o fluxo necessário.

   Para obter mais informações, consulte Tipos de gerador de recursos.
6. Se aplicável, no campo **Gerador**, selecione um gerador.
7. Salve o registro.
8. No formulário de entrada Gerador, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de entradas do gerador de recursos.

   Os campos que aparecem nesta seção de formulário são determinados pelas seleções nos campos **Tipo** de gerador e **Gerador**.
9. Selecione **Atualizar**.

Formulário de entradas do gerador de recursos

O formulário fornece informações sobre o tipo de gerador e as entradas do gerador.

Campos de formulário de geradores de recursos

O plug-in Inteligência para tarefas Admin Console (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recurso de classificação Inteligência para tarefas.

Nota:

Você pode inserir valores estáticos para os campos de entrada do gerador. Se o **tipo de gerador** for Fluxo ou Tabela de decisão, você poderá usar o seletor de cápsula para selecionar valores dinâmicos. O registro de contexto está disponível para seleção no seletor de cápsula.

Formulário de entrada do gerador

Tipo de gerador	Entradas do gerador	Descrição
Fluxo	Gerador	O subfluxo do gerador de recursos.
	Entradas para fluxo	Entradas para o subfluxo selecionado.
Tabela de decisão	Gerador	A tabela de decisão para o gerador de recursos.
	Entradas para tabela de decisão	Entradas para a tabela de decisão selecionada.
Semelhança	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros que são relevantes para o registro de contexto.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados dos registros mais relevantes encontrados pela definição de solução de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de entrada do gerador

Tipo de gerador	Entradas do gerador	Descrição
Script	Script Include	O registro de inclusão de script, que é uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory.
Pesquisa com IA	Campo de pesquisa	O campo de contexto no qual o AI Search é realizado.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados do AI Search.
Semelhança com tendência	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros que são relevantes para o registro de contexto.
	Definições de tendência	A definição de tendência que você deseja associar a esta definição de solução.
Classificação	Definição de classificação	A definição de classificação com uma solução de classificação para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos valores ou registros previstos pela definição de classificação.
Inteligência para tarefas Classificação	Solução	O registro da solução que contém a configuração dos campos de entrada e de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferências se os campos são preenchidos automaticamente ou se as mensagens de recomendação são exibidas.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução.

Tradução automática

Mapear resultados do AI Search com entradas de orientação no Recommended Actions

Crie mapeamentos entre os resultados do AI Search e as entradas de orientação para recomendar ações relevantes aos agentes usando o AI Search ou permitir que os agentes usem o AI Search para pesquisar os recursos relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto para o AI Search.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
3. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, selecione o ícone Pesquisar usando o ícone de lista e selecione a configuração de pesquisa do espaço configurável do CSM do sistema de base ou uma configuração personalizada que especifique o AI Search como o mecanismo de pesquisa e contenha as configurações de pesquisa desejadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode definir a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Search application configurations .

A configuração da aplicação de pesquisa **Configurable Workspace Search Config [CSM AIS]** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace. Para acessar esta configuração, navegue até **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

4. Na lista relacionada Mapeamento do resultado da pesquisa, selecione **Novo**.
5. No campo **Tipo de ação**, selecione Orientação como um tipo de ação.
6. No campo **Ação**, selecione uma ação para associar à orientação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione o ícone Pesquisar documentos usando a lista ( ) e selecione a ação.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro.
      Salvar o registro exibe as entradas de ação necessárias.

7. Configure o tipo de resultado do AI Search.
8. Salve o registro.
   Os parâmetros do AI Search são exibidos no seletor de cápsula.
9. Mapeie as entradas da ação.
   Os tipos de ação e as ações precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar o seletor de cápsula para fornecer valores dinâmicos.
10. Selecione **Atualizar**.

Configurar os parâmetros de arbitragem em Recommended Actions

Configure as ações recomendadas pela frequência de problemas ou pela ordem de prioridade para que seus agentes recebam a orientação necessária para ajudar a resolver problemas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma fórmula matemática determina a prioridade das ações recomendadas que são exibidas para os agentes. Na maioria dos casos, você deve usar os valores padrão para garantir que as ações recomendadas relevantes estejam disponíveis para um determinado contexto. Se você quiser alterar as frequências, poderá modificar os valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações recomendadas no estado Novo aparecem por classificação. Por exemplo, a pontuação dessas ações é calculada pela ordem de frequência e pela ordem de prioridade da regra.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ações recomendadas** > **Configuração de arbitragem**.
2. Atualize os valores na página Propriedades do Recommended Actions.

Formulário Propriedades do Recommended Actions

Campo	Descrição
Peso do pedido de regra (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientação com base em regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.
Peso do pedido de recomendação (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientação com um valor de ordem inferior e também de regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.
Peso da frequência (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Número de vezes que essa orientação é exibida para o agente com base nas regras acionadas. O valor padrão é 1,5.

3. Clique em **Salvar**.

Como configurar o AI Search no Recommended Actions

Como administrador, configure o AI Search em Recommended Actions para permitir que os agentes executem um AI Search para encontrar recursos relevantes.

Você pode configurar o AI Search em Recommended Actions executando estes procedimentos.

Etapas para configurar o AI Search

Etapa	Ação
Habilitar a guia Pesquisa com IA no Construtor de IU	Desmarque o botão **Ocultar pesquisa** em Construtor de IU para exibir a guia do AI Search no painel lateral contextual do seu espaço.
Criar um contexto e selecionar uma configuração da aplicação de pesquisa	• Crie um contexto para que os agentes possam ver recomendações de registros de uma tabela específica, como a tabela Caso. • Selecione uma configuração de aplicação de pesquisa para especificar o AI Search como o mecanismo de pesquisa. Esta configuração inclui fontes de pesquisa e configurações de resultado do Genius.
Mapear resultados do AI Search com entradas de orientação no Recommended Actions	Mapeie os resultados do AI Search com entradas de orientação para permitir que os resultados do AI Search sejam exibidos com as ações apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar resultados do Genius

No perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa selecionada, vincule as seguintes configurações de resultado do Genius para exibir os principais resultados acionáveis. Para obter mais informações, consulte Link a Genius Result configuration to a search profile .

Configuração do resultado do Genius	Descrição
Item do catálogo	Exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.
Pessoas	Exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.
Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados da pesquisa extraídos dos campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e nas tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo de conhecimento.
Now Assist Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados da pesquisa extraídos dos campos HTML dos registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e as tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de resposta extraído pelo Now LLM de um artigo de conhecimento. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que o usuário pode selecionar para exibir o artigo de conhecimento de origem. **Nota:** Now Assist na aplicação Pesquisa com IA (com.ais_assist) é necessário para vincular a configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius Now Assist ao seu perfil de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Personalizando Recommended Actions componente UIB para Pesquisa com IA

- Personalize o Recommended Actions componente UIB para se alinhar com os requisitos da sua organização:
  - Modifique os títulos do título principal, da guia Recommended Actions e da guia Pesquisar.
  - Modifique a ordem das guias **Recommended Actions** e **Search**.
  - Oculte ou mostre as guias Recommended Actions e Pesquisar.

  Para obter mais informações, consulte Configuração de UIB de ações recomendadas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Explore opções avançadas de personalização, como ajustar o número de resultados a serem exibidos em uma página, identificar resultados do Genius para adicionar ao perfil de pesquisa e configurar fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configuring AI Search .

Soluções de aprendizado de máquina para o Customer Service Management

O aprendizado de máquina em Customer Service Management ajuda na criação, atribuição e resolução de casos.

Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente	Use os seguintes recursos de IA para automatizar várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitir que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos. • Categorização de registro • Análise de sentimento • Detecção de idioma • Inteligência para documentos
Inteligência preditiva para definições de solução CSM	Use definições de solução de inteligência preditiva para ajudar os agentes em uma variedade de tarefas. As definições de solução preveem um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado.
Tópicos de caso de tendências	Identifique clusters de casos com problemas semelhantes e identifique os fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendência.
Recomendações de caso semelhantes	Permita que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre os casos em que estão trabalhando no momento.
Tempo estimado para resolver um caso	Preveja o tempo estimado para resolver um caso com base em atributos como descrição resumida do caso, categoria, prioridade e grupo de atribuição.
Inteligência preditiva para gestão de casos	Preveja valores para um caso, como categoria, prioridade e grupo de atribuição, com base nas informações inseridas na descrição resumida.
Notificações de resposta automática	Use notificações de resposta automática para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail que podem ajudar a desviar casos.

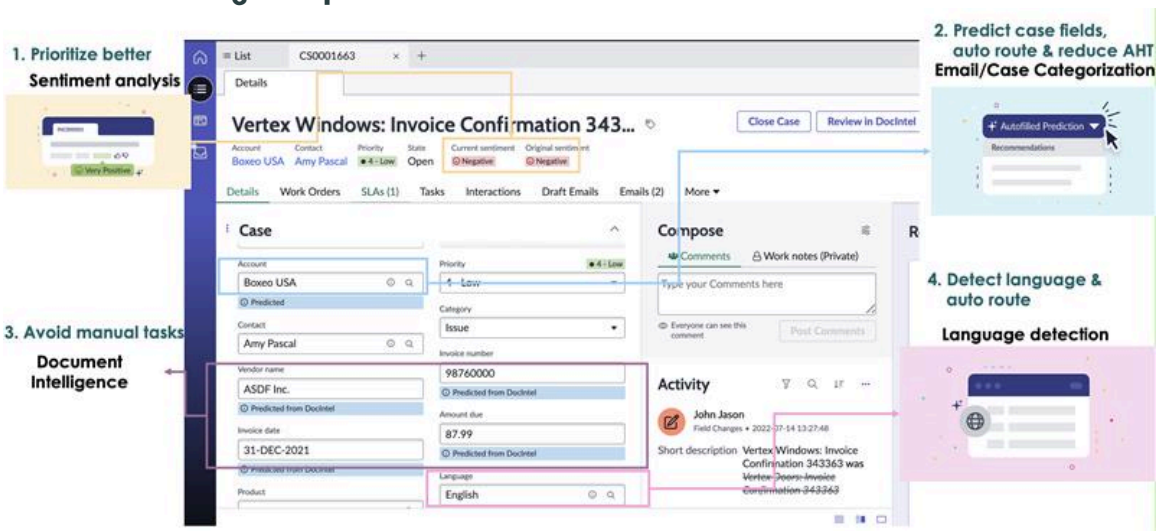
Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

O Task Intelligence para Customer Service oferece vários recursos de IA, como detecção de idioma, categorização de registros, Análise de sentimento e Inteligência para documentos. Esses recursos automatizam várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitem que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de Inteligência para tarefas no formulário de caso



Recursos do Task Intelligence para Customer Service

Recurso	Descrição
Categorização de registro	O Task Intelligence para Atendimento ao cliente fornece os seguintes tipos de categorização: • **Categorização de registro em vários idiomas**: use um modelo de aprendizado de máquina que entenda inglês, francês, alemão e espanhol para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente campos em registros na tabela Caso, tabelas que estendem o Tabela de casos e tabela de interação. Este recurso usa um modelo de aprendizado de máquina para oferecer suporte a vários idiomas, portanto, você não precisa mais de um modelo por idioma. O modelo também pode oferecer suporte a idiomas adicionais sob demanda. • **Categorização de registro baseada em anexo**: use um modelo de aprendizado de máquina para analisar e-mails ou registrar texto e anexos e preencher automaticamente os campos em registros de caso e interação com base nos sinais contidos no texto. Este recurso avalia o texto no assunto e no corpo do e-mail, a descrição resumida e a descrição do registro e os anexos e usa todas essas informações para prever valores de campo. Como resultado, você pode integrar previsões com qualquer mecanismo de roteamento e rotear automaticamente os registros para a central de serviços apropriada com base nesses valores.
Análise de sentimento	Detecte e exiba o sentimento inicial e em andamento dos casos de atendimento ao cliente avaliando o seguinte texto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Task Intelligence para Customer Service

Recurso	Descrição
	• Assunto e corpo do e-mail • Descrição resumida do caso e descrição Ajude os agentes a avaliar as emoções do cliente e a priorizar melhor o trabalho, permitindo que eles ofereçam experiências mais emptativas e compassivas ao cliente. A Análise de sentimento está disponível em inglês.
Detecção de idioma	Identifique o idioma usado para criar um caso de atendimento ao cliente e adicione o idioma ao campo **Idioma** do registro do caso. Este recurso pode identificar até 20 idiomas diferentes. Adicione o idioma identificado ao caso como uma habilidade, que é armazenada na tabela Habilidades da tarefa. Esta tabela pode ser configurada como uma lista relacionada no formulário de caso. Use o idioma identificado para encaminhar casos para grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma necessárias.
Document Intelligence	A inteligência para documentos reduz o tempo necessário para resolver o caso, automatizando algumas das tarefas de caso de rotina, o que permite que os agentes se concentrem na resolução de casos mais complexos. Extraia informações relevantes de arquivos PDF e de imagem, como números de cartão de crédito, nomes de fornecedores ou endereços de clientes, e adicione essas informações aos campos do caso.
Task Intelligence Admin Console	O Console de administrador fornece uma interface amigável que você pode usar para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo para registros, extrair sentimento e detectar idioma. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher automaticamente os valores nos registros ou para fornecer somente recomendações, dependendo da confidencialidade desses campos. Uma opção também está disponível para executar o modelo em segundo plano somente para fins de monitoramento.
Experiência do administrador do DocIntel	A aplicação Document Intelligence inclui a experiência do administrador do DocIntel, que fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Task Intelligence para Customer Service

Recurso	Descrição
	• Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos • Monitorar o desempenho de casos de uso da Inteligência para documentos Para obter mais informações, consulte Criar um caso de uso da Inteligência para documentos.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) está disponível na ServiceNow Store. Esta aplicação tem as seguintes dependências de plug-in:

- Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)
- Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke)
- Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task)
- Central de administração para Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

Como configurar o Task Intelligence para atendimento ao cliente

Depois de instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente, você pode configurar os diferentes recursos e usar o Console de administração de inteligência para tarefas para criar modelos. Para obter mais informações, consulte:

- Instalar e configurar recursos do Task Intelligence
- Configurar e implantar modelos do Task Intelligence

Como usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Use os recursos do Task Intelligence para concluir as seguintes tarefas:

- Criar previsão de campo e modelos de sentimento para registros de caso e interação
- Revisar e enviar valores extraídos pela Inteligência para documentos
- Analisar o histórico de análise e previsão do Task Intelligence

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

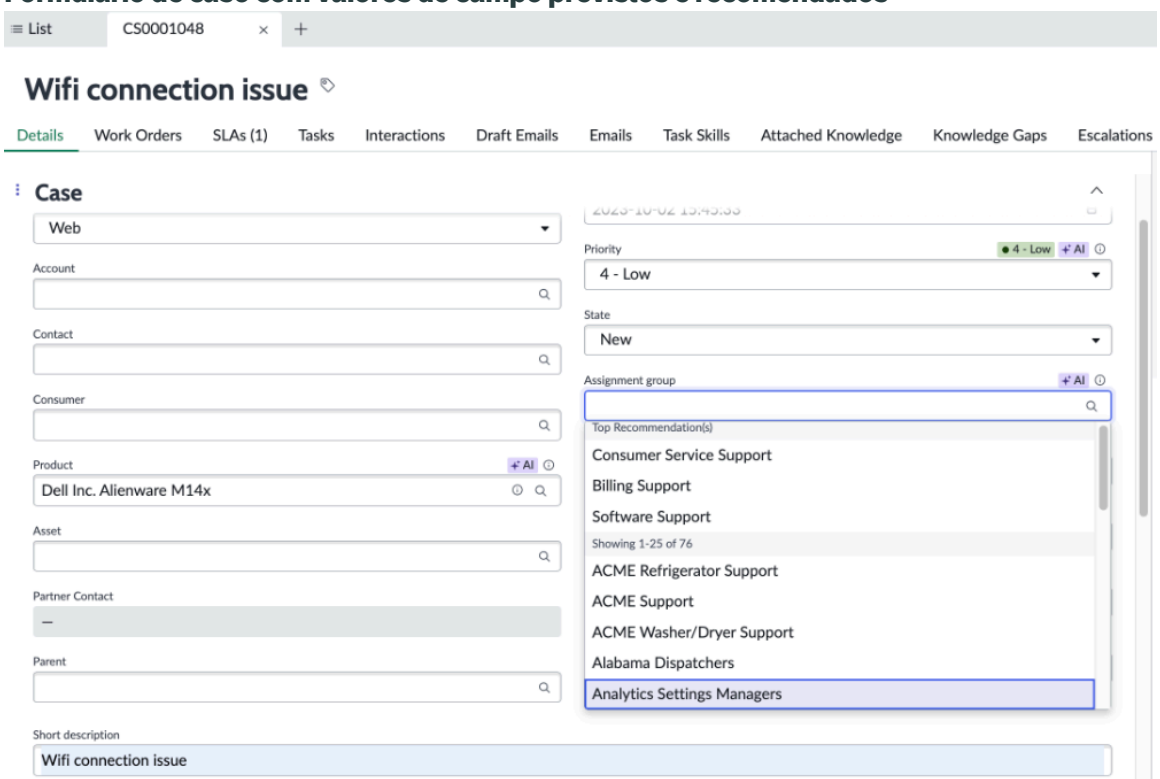
Categorização de registro

O recurso de categorização de registro incluído no Task Intelligence para Atendimento ao cliente usa modelos de aprendizado de máquina para avaliar texto, prever valores de campo e preencher automaticamente campos em registros de caso e interação.

A categorização de registro oferece suporte a vários idiomas e pode verificar anexos, além de avaliar o texto de e-mails e registros. Use este recurso para categorizar casos, tipos de caso e interações de vários canais, incluindo e-mail, web e bate-papo.

Você pode usar os resultados da categorização para rotear automaticamente os registros para a central de serviços correta, o que evita a necessidade de várias caixas de entrada de e-mail e bots de RPA. O roteamento automático também libera seus funcionários para trabalhar em outras tarefas.

Formulário de caso com valores de campo previstos e recomendados



Valores de campos previstos

Em registros de caso e interação, os campos que contêm valores previstos são identificados com um ícone e rótulo de IA (ícone e rótulo AI). Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Nota:
em Espaço configurável do CSM, o ícone de IA é persistente ao longo do ciclo de vida do registro. Em IU principal, o ícone de IA é removido quando o agente muda o valor do campo.

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no registro que contêm valores previstos são identificados com *Predicted* ou mensagens **recomendadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de campos recomendados

Os campos previstos pela IA incluem valores recomendados. Quando um agente seleciona um campo previsto, o sistema exibe uma lista suspensa que inclui as três principais recomendações na parte superior da lista, seguidas por todos os outros valores. Este recurso está disponível para os seguintes tipos de campos:

- Listas de seleção
- Pesquisa única
- Pesquisa múltipla
- Campos de texto único e múltiplo

Se as três principais recomendações não estiverem disponíveis, o sistema exibirá uma mensagem na seção Principais recomendações da lista suspensa informando que não há previsões disponíveis. Os outros valores seguem esta mensagem.

O agente pode selecionar qualquer valor na lista suspensa, um dos três principais valores recomendados ou um dos outros valores. O agente também pode digitar no campo e filtrar os resultados na lista suspensa, com exceção das três principais recomendações que são sempre exibidas.

Nota:
As três principais recomendações permanecem na lista suspensa durante o ciclo de vida do caso, independentemente do valor do campo selecionado.

Filtrar valores de campos inativos de previsões

Habilite o *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter* para remover valores de campos inativos das previsões. A configuração padrão desta propriedade é falsa.

Faixa de previsão de IA

Quando um registro de caso inclui uma previsão de categorização, o sistema exibe uma faixa na parte superior do registro. A faixa é exibida quando há pelo menos um campo com previsões de preenchimento automático nos modelos de categorização. A faixa é exibida para registros na tabela Caso e extensões da tabela Caso.

Nota:
A faixa é exibida em Espaço configurável do CSM e no IU principal.

O sistema exibe a faixa quando há pelo menos um campo com uma previsão de preenchimento automático nos modelos de categorização ou quando um dos campos extraídos não foi revisado pelo agente. A faixa é exibida para registros na tabela Caso.

Nota:
Se o agente mudar o valor previsto, a faixa será removida. Se todos os campos previstos forem recomendados, a faixa não será exibida.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pela propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados.

- Preenchimento automático: um valor é considerado previsto corretamente (definido como verdadeiro) se o valor previsto e o valor final forem iguais.
- Recomendação: um valor será considerado previsto corretamente se qualquer um dos valores previstos corresponder ao valor final.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Categorização de registro em vários idiomas

Use um modelo de aprendizado de máquina que entenda os seguintes idiomas para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente campos em casos, tipos de caso e interações.

- English
- Francês
- Alemão
- Espanhol

A categorização de registro em vários idiomas usa um modelo de aprendizado de máquina que é treinado para entender vários idiomas. Este modelo pode:

- Entenda o texto em e-mails e registros.
- Avalie o texto e preveja os valores do campo.
- Adicione os valores previstos aos campos em casos, tipos de caso e interações.

A categorização de registro em vários idiomas pode oferecer suporte aos seguintes idiomas adicionais sob demanda:

- Árabe
- Chinês (RPC)
- Chinês (Taiwan)
- Holandês
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Português
- Russo
- Tailandês
- Turco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você precisar avaliar e-mails ou casos nesses idiomas adicionais, entre em contato com a equipe de produto para obter suporte.

Categorização de registro baseada em anexo

Os anexos podem incluir sinais valiosos que ajudam as centrais de suporte a categorizar e rotear registros automaticamente. Para aproveitar as informações do anexo, você pode usar um modelo de aprendizado de máquina para analisar e-mails e registrar texto e anexos e preencher automaticamente os campos em casos, tipos de caso e interações com base em sinais contidos no texto.

O modelo pode prever informações sobre um caso com base em:

- Texto na linha de assunto e no corpo de um e-mail do cliente.
- Texto na descrição resumida e na descrição de um caso ou interação.
- Texto em e-mail e anexos de registro.

Nota:
O modelo pode ser configurado para usar diferentes campos para previsão.

A categorização baseada em anexo usa todas essas informações para prever valores de campo. Como resultado, você pode rotear automaticamente os registros para a central de serviços apropriada com base nesses valores.

Tópicos relacionados

Configurar categorização de registro

Console de administração de inteligência para tarefas

Criar um modelo para prever campos de registro

Análise de sentimento

A Análise de sentimento pode ajudá-lo a avaliar as emoções do cliente, permitindo que você forneça experiências de cliente mais empáticos e compassivos.

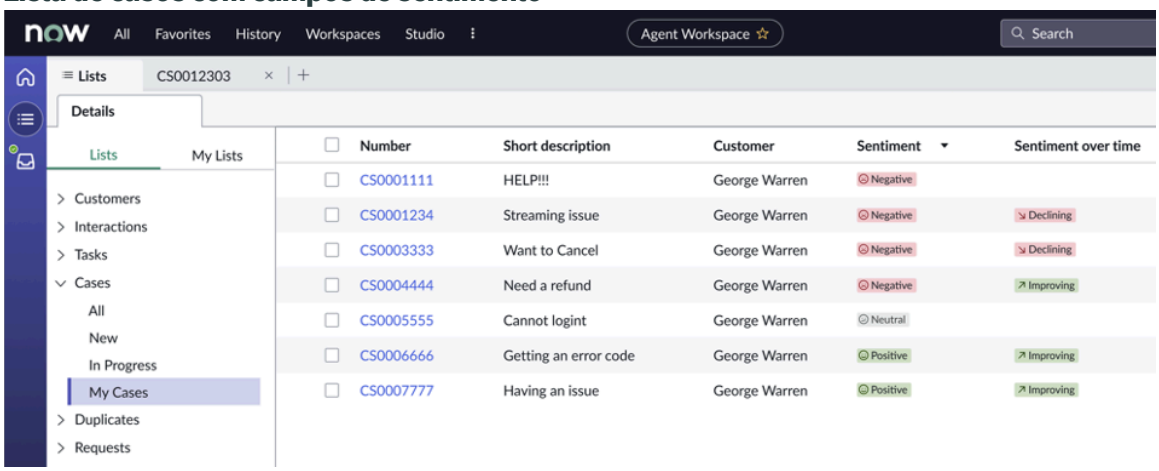
Use o recurso de análise de sentimento incluído no Task Intelligence para atendimento ao cliente para:

- Avalie o e-mail e o texto do caso.
- Identifique o sentimento atual de novos casos.
- Identifique o sentimento contínuo de casos atualizados.
- Exiba essas informações para agentes e gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de casos com campos de sentimento



Os agentes podem usar o sentimento do caso atual para priorizar o trabalho e o sentimento contínuo conforme as tendências ao longo do tempo para ver se os casos estão indo na direção certa.

Os gerentes podem usar o sentimento para rotear casos para agentes com as habilidades de empatia corretas, monitorar casos e reatribuir conforme necessário e evitar escalações. O gerente também pode identificar oportunidades de coaching analisando os casos que terminaram com um sentimento negativo.

Nota:
Na versão Washington DC, o recurso de análise de sentimento pode prever o sentimento de casos criados em inglês.

Modelos de aprendizado de máquina de análise de sentimento

A análise de sentimento usa um modelo de aprendizado de máquina pré-treinado para avaliar o e-mail e o texto do caso e prever o sentimento. Esta análise ocorre quando um caso é criado e quando ele é atualizado pelo cliente.

Análise de sentimento para casos

Cenário de casos	Descrição
Quando um caso é criado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • Texto na linha de assunto e no corpo dos e-mails. • Texto na descrição resumida e na descrição dos casos. Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento e o nível de sentimento correspondente. ◦ Positivo (1.0) ◦ Neutro (0,5) ◦ Negativo (0.0) • Um nível de confiança para a previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de sentimento para casos

Cenário de casos	Descrição
	Se o modelo puder fazer uma previsão, o sentimento será adicionado ao campo **Sentimento original**. Se o modelo não puder fazer uma previsão, o **sentimento original** não será definido. Este sistema armazena as informações de previsão de sentimento na tabela Resultados de previsão para tarefa.
Quando um caso é atualizado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • O texto do corpo de um e-mail de resposta. • Comentários que um cliente adiciona ao caso. Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento atualizado e o nível de sentimento correspondente. • Um nível de confiança para a previsão. O sistema: • Atualiza o campo **Sentimento atual** com o sentimento atual. • Compara o sentimento atual atualizado com o sentimento atual original, calcula a mudança no sentimento e atualiza o campo **Sentimento ao longo do tempo**. ◦ Se houver um aumento na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** mostrará Melhorando. ◦ Se houver uma diminuição na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** mostrará Recusando. ◦ Se não houver mudança na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** continuará exibindo o valor anterior. **Nota:** Se o **sentimento original** for neutro e o **sentimento atual** for neutro, o **sentimento ao longo do tempo** será neutro. Se o modelo não puder fazer uma previsão, nenhuma informação será registrada e o valor no campo **Sentimento atual** permanecerá o mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o modelo de aprendizado de máquina pré-treinado, consulte Criar um modelo para prever o sentimento do caso.

Feedback de previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados. Para análise de sentimento:

- O valor padrão no campo **Previsto corretamente** para cada previsão de sentimento é definido como verdadeiro.
- Os campos Valor de **entrada final e Valor** de **saída final** permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Tópicos relacionados

Configurar Análise de sentimento

Configurar Análise de sentimento

Criar um modelo para prever o sentimento do caso

Detecção de idioma

O recurso de detecção de idioma usa um modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente. Você pode configurar o modelo para adicionar o idioma ao campo **Idioma** no registro do caso e/ou adicionar o idioma como uma habilidade para o caso.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Os agentes podem economizar tempo por não precisar selecionar manualmente o idioma para cada caso ou contar com um processo manual para roteamento de casos. Você pode usar a habilidade de idioma armazenada na tabela Habilidades da tarefa para rotear casos para os grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os casos podem ser encaminhados automaticamente com o Advanced Work Assignment (AWA) .
- Os casos podem ser atribuídos a agentes com base nas habilidades do idioma usando o workbench de atribuições.
- Os casos podem ser atribuídos com base no valor do campo **Idioma**.

Nota:
O roteamento com base no idioma detectado deve ser configurado separadamente.

O recurso de detecção de idioma oferece suporte a 20 idiomas diferentes. Para obter detalhes, consulte Languages supported by Task Intelligence .

Fluxo de detecção de idioma

A detecção do idioma usado para criar um caso é baseada em um fluxo, **Idioma do caso de Inteligência para tarefas detectado**, que está disponível com a aplicação Inteligência de tarefa para atendimento ao cliente. Este fluxo é acionado na criação do caso com a condição de que pelo menos um destes campos de caso não esteja vazio:

- Descrição resumida
- Descrição

Quando um caso é criado, o sistema chama a ação Detectar idioma no spoke Tradução dinâmica que avalia o texto e retorna o idioma detectado.

Se a confiança do idioma retornado estiver acima do limite de confiança definido, o sistema executará uma verificação para ver se o idioma existe na tabela Idiomas [sys_language]. Ele executa essa verificação correspondendo o código do idioma ao valor no campo ID.

Se o idioma existir na tabela Idiomas, o sistema fará o seguinte, dependendo da configuração do modelo de detecção de idioma:

- Adiciona o idioma ao campo **Idioma** na tabela Caso.
- Armazena os resultados da previsão na tabela Resultados de previsão para tarefa [ml_predictor_results_task].
- Armazena a habilidade de idioma na tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].

Para obter mais informações, consulte Criar um modelo para detectar o idioma do caso.

Resultados da previsão

O sistema armazena feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados.

Para detecção de idioma, a tabela Resultado de previsão armazena os resultados de previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. O campo **Idioma detectado** armazena o idioma retornado pelo spoke do Language Detection Services.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

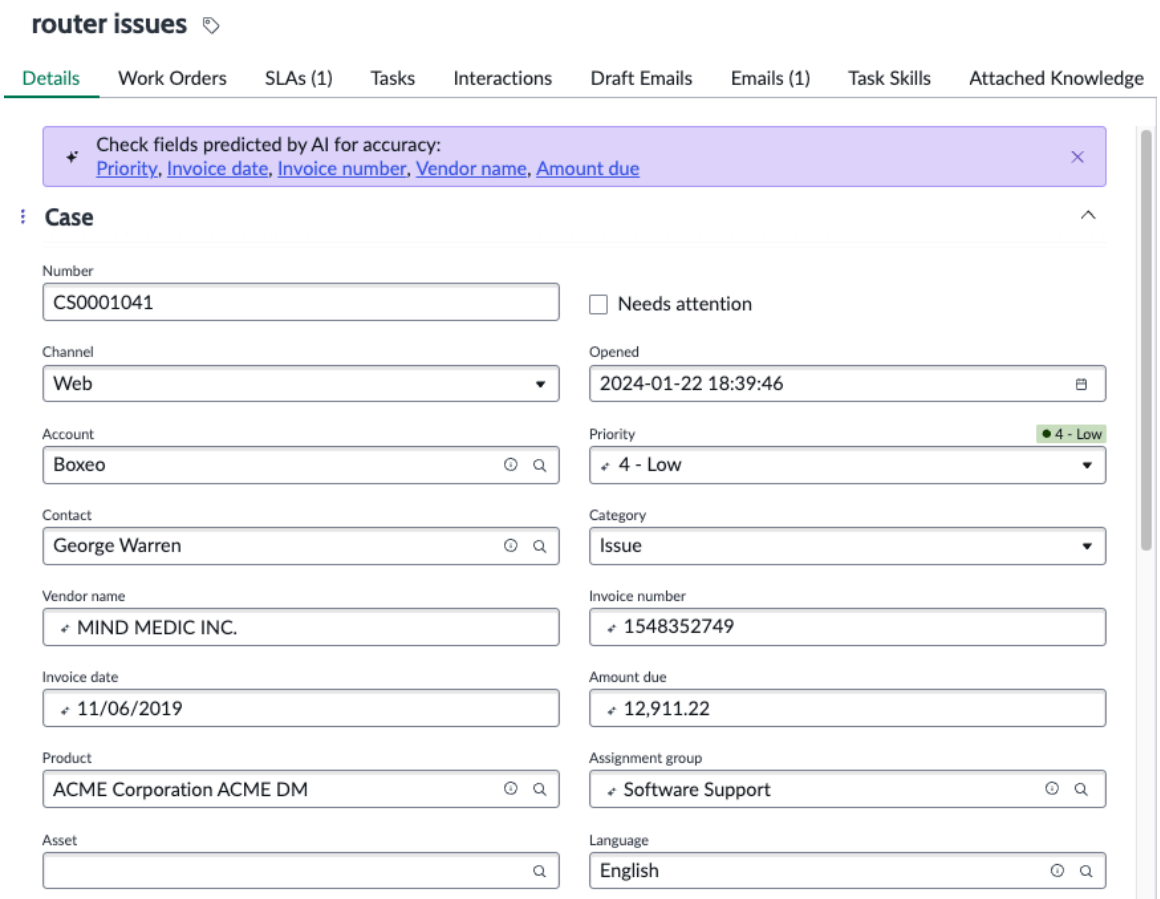
Tópicos relacionados

- Configurar detecção de idioma
- Console de administração de inteligência para tarefas
- Criar um modelo para detectar o idioma do caso

Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Use o recurso Inteligência para documentos para atendimento ao cliente para extrair informações relevantes de e-mail e anexos de caso, como números de cartão de crédito ou endereços de clientes, e adicionar essas informações aos casos.

Campos extraídos da Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente



Os agentes podem revisar os valores dos campos extraídos e fazer correções conforme necessário, acessando a interface da Inteligência para documentos diretamente do caso. Nessa interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Essa interação HITL/Humano no loop de verificação dos valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com um ícone de IA (✨) e um rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O sistema exibe o ícone de IA automaticamente. O agente não precisa atualizar a página de registro.

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel.

Faixa de previsão

O sistema exibe uma faixa na parte superior de um registro de caso que contém uma ou mais previsões de campo Document Intelligence. A faixa é exibida:

- Quando há pelo menos um campo com uma previsão preenchida automaticamente de um modelo de categorização.
- Quando um ou mais campos extraídos não foram revisados pelo agente.

Depois que um agente revisa o campo, a faixa é removida.

A faixa é exibida para registros na tabela Caso, extensões da tabela Caso e registros de interação. A faixa é exibida em IU principal e Espaço configurável do CSM.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pela propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*.

Experiência do administrador do DocIntel

A experiência do administrador do DocIntel fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte:

- Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos
- Monitorar o desempenho das soluções da Inteligência para documentos

A experiência do Administrador do DocIntel está disponível com a aplicação da Store do Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin). Esta aplicação ativa automaticamente os fluxos e as propriedades exigidos pela Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Acesse a experiência do administrador do DocIntel por meio do console de administração de Inteligência para tarefas:

1. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console, selecione **Abrir DocIntel** no cartão de Inteligência para documentos.

Nota:
Se o Document Intelligence Admin não estiver instalado, a página inicial exibirá um link que você pode usar para baixar e ativar o aplicativo.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um caso de uso da Inteligência para documentos
- Monitorar o desempenho da Inteligência para documentos

.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de casos de uso

Na experiência do Administrador do DocIntel, selecione **Casos de uso** no cabeçalho para exibir uma lista dos casos de uso. A lista de casos de uso usa um filtro padrão com uma condição OR para mostrar casos de uso para:

- Aplicação = Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente -ou-
- ID do MLUC = MLUC CSM-00003

Nota:
O usuário não pode modificar essas condições de filtro na exibição avançada.

Cada caso de uso tem um número de ID de MLUC que é atribuído automaticamente quando o caso de uso é criado. Este é um número de ID usado para acompanhamento de uso de aprendizado de máquina. A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente gerencia o ID do MLUC para casos de uso da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Classificação do documento

Usuários com a função de administrador do sistema podem criar casos de uso de classificação de documentos e definir as classes ou categorias para a IA detectar e aplicar aos documentos. Isso é útil em situações em que há vários tipos de documentos que precisam ser avaliados.

Configure um caso de uso de classificação de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso de classificação de documento.

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie uma classe de documento.

   Defina as classes ou categorias que a IA aprenderá a detectar e aplicar aos documentos.

3. Crie uma tarefa de documento para classificação de documentos e carregue documentos de amostra para cada classe.
4. Treinar um caso de uso.

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas para a IA para melhoria contínua.

Tópicos relacionados

Document Intelligence

Configurar Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Como funciona a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

A Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente executa uma série de etapas para extrair informações relevantes de e-mail e anexos de caso e adicionar essas informações aos campos no registro do caso.

Casos de uso

Um caso de uso, anteriormente conhecido como definição de tarefa, é um modelo usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Um caso de uso é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. Para obter mais informações, consulte Set up document extraction use cases .

Document Intelligence componentes de caso de uso

Componente	Descrição
Campos	Identifica um campo para o qual você deseja extrair um valor. Um caso de uso inclui a lista de campos a serem extraídos do caso e anexos de e-mail e um mapeamento dos valores extraídos para campos na tabela Caso.
Grupos de campos	Os grupos de campos ajudam Document Intelligence a extrair dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.
Documentar tarefas	Uma tarefa de documento inclui um ou mais documentos anexados que são usados para treinar o caso de uso para identificar e extrair as informações corretas. As tarefas de documento são armazenadas na lista relacionada Tarefas de documento no formulário de caso de uso. O recurso Document Intelligence cria essas tarefas para cada caso com anexos válidos. Cada tarefa treina o modelo. No CSM Configurable Workspace, os agentes podem exibir essas tarefas, confirmar ou corrigir valores extraídos e continuar a treinar o modelo.
Integrações	Selecione condições que informem ao recurso Document Intelligence quando extrair valores. O sistema cria tarefas para os casos que atendem às condições especificadas. Por exemplo, você pode adicionar uma condição no campo **Categoria** em que **[Categoria] [é] [Cartão de crédito]**. No tempo de execução, o sistema avalia os casos de uso ativos e identifica o caso de uso a ser usado para o caso com base na integração. O primeiro caso de uso ativo que corresponde à integração do caso ou tipo de caso é selecionado. Se houver casos de uso para o caso ou tipo de caso, mas nenhum que corresponda às integrações, nenhum caso de uso será selecionado. Você pode criar uma integração para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente. **Nota:** Ao criar uma integração, certifique-se de que a caixa de seleção **Criar fluxo** permaneça desmarcada.

Usuários com a função ti_admin ou a função ti_analyst podem criar casos de uso para casos e para tipos de caso. No tempo de execução, o sistema identifica o caso de uso correto com base no caso ou no tipo de caso quando um caso é criado e tem um anexo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

válido. Se não houver nenhum caso de uso para um tipo de caso específico, o sistema sobe na cadeia de hierarquia até encontrar um caso de uso a ser usado.

Os casos de uso são armazenados na tabela Caso de uso (di_task_definition).

Modos de extração

Um caso de uso inclui um modo de extração que determina como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no espaço Document Intelligence.

DocIntel usa os seguintes modos de extração

Document Intelligence modos de extração de caso de uso

Modo de extração	Definição
Recomendação	Fornece recomendações para os campos extraídos no espaço Document Intelligence. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. Como Document Intelligence continua processando seus documentos, as recomendações podem melhorar com o tempo.
Preenchimento automático	Adiciona valores para os campos extraídos no espaço Document Intelligence. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático funcionará somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Totalmente automatizado (Direto pelo processamento)	DocIntel extrai os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. DocIntel O se torna mais confiante ao longo do tempo, conforme processa mais e mais documentos. Escolha o modo Totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulos de extração

Em Espaço configurável do CSM, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com um ícone de IA (✨) e um rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel.

- Para o modo totalmente automatizado, a mensagem aparece abaixo de cada campo extraído retornado pela tarefa. Os valores e as mensagens de cada campo são adicionados ao caso antes que o agente exiba o registro do caso.
- Para os outros modos de extração, a mensagem aparece abaixo dos campos extraídos depois que o agente revisa os valores extraídos na interface da Inteligência para documentos, confirma ou corrige valores e os envia.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com um ícone de IA (✨) e um rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Document Intelligence valores previstos são identificados com a mensagem Previsto do DocIntel.

Desempenho

O recurso Document Intelligence para Atendimento ao cliente precisa de tempo para identificar casos com anexos, verificar os anexos e fazer recomendações para campos de caso. O tempo de resposta também depende de fatores como caso com volume de anexo e localização do datacenter.

O sistema exibe notificações para o usuário nos seguintes cenários:

- Se a extração falhar.
- Se a extração for muito lenta.
- Se não houver anexos.
- Se houver anexos inesperados.

Como ele funciona

Quando um caso é criado, Document Intelligence para Atendimento ao cliente verifica para ver:

- Se o caso tiver um ou mais anexos.
- Se os tipos de anexo forem especificados na propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types*.

Em caso afirmativo, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou tipo de caso e nas integrações de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envia a tarefa, o anexo sys_ids e a referência de caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.
- Define o status da tarefa como Concluído depois que a solução é concluída.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado, os valores extraídos serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores extraídos no espaço da Inteligência para documentos.

O agente pode abrir um caso e revisar os campos previstos ou revisar a tarefa de previsão selecionando **Revisar no DocIntel** e abrindo a interface do espaço da Inteligência para documentos em uma guia separada. Nessa interface, os agentes podem:

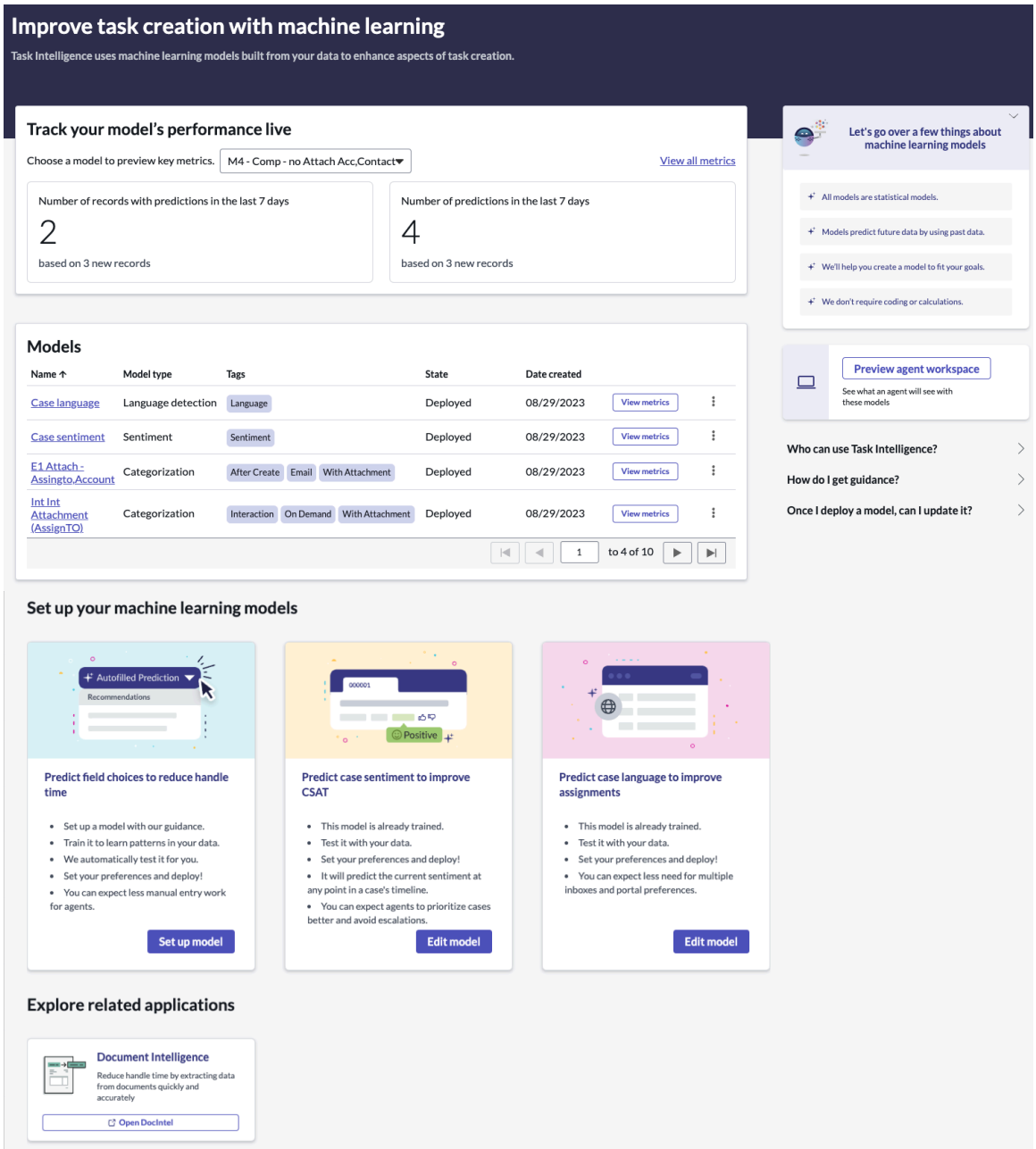
- Revise cada campo previsto.
- Confirme os valores previstos corretamente.
- Atualize valores incorretos ou ausentes.
- Envie as mudanças.

Console de administração de inteligência para tarefas

Use o console de administração de Inteligência para tarefas para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina que preveem diferentes tipos de informações para registros de caso e interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

No Console do administrador, você pode configurar modelos preditivos, visualizar a experiência do agente, ver quando os modelos estão ativos e rastrear o desempenho do modelo.

O Console de administrador fornece ferramentas que você pode usar para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina em apenas algumas etapas. Cada modelo segue um processo de seis etapas.

Etapas para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina

1. Selecione um modelo para usar como ponto de partida.	Selecione o modelo com base no que você deseja que ele faça. Por exemplo:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina

	• Use o modelo de previsão de campo para fazer previsões de valor de campo que você pode usar para categorizar casos e interações. • Use o modelo de sentimento do caso para prever o sentimento em qualquer ponto, desde a criação até a resolução do caso.
2. Defina a finalidade do modelo.	Informe ao modelo quando você deseja que ele faça previsões e o que ele deve prever. Por exemplo, preveja a categoria e a prioridade quando um novo caso for criado.
3. Selecione os dados usados para treinar o modelo.	Treine o modelo usando dados selecionados, como o texto na descrição resumida do caso e na descrição, para que ele possa aprender padrões nos dados. Em seguida, teste o modelo para ver como ele funciona.
4. Avalie os resultados do modelo.	Exiba os resultados do teste para ver o desempenho do modelo. Esses resultados indicam como um modelo será executado após ser implantado.
5. Selecione preferências para resultados de previsão.	Adicione previsões diretamente aos campos de registro, mostre previsões como recomendações ou monitore as previsões em segundo plano.
6. Implante o modelo.	Revise suas seleções e comece a usar o modelo.

Você também pode usar o Console de administração de inteligência para tarefas para acessar aplicações relacionadas. Para obter mais informações sobre como usar o console, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um modelo para prever campos de registro
- Criar um modelo para prever o sentimento do caso
- Criar um modelo para detectar o idioma do caso
- Criar um caso de uso da Inteligência para documentos

Configuração e comportamento do modelo de aprendizado de máquina

Configure modelos para prever valores de campo e sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Treinando um modelo

O treinamento de um modelo de aprendizado de máquina é quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões, e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos.

Como configurar um modelo de previsão de campo

Usuários com a função ml_admin podem criar e treinar um modelo de aprendizado de máquina para prever valores de campo no console de administração do Task Intelligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o modelo de previsão de campo como ponto de partida, você pode escolher o conjunto de dados de treinamento com o qual o modelo aprende. O modelo pode ser treinado usando dados das seguintes tabelas:

- Tabela E-mail [sys_email]
- Tabela Caso [sn_customerservice_case]
- Tabelas que estendem a tabela Caso
- Tabela Interação [interaction]

Os modelos também podem ser treinados usando dados de e-mail ou anexos de caso.

Em seguida, você direciona o modelo para aprender um padrão entre dois tipos de campos desses dados:

- Campos de**saída** são os campos que você deseja que seu modelo preveja. Por exemplo, os campos Categoria e Prioridade para casos.
- Campos de**entrada** são os campos que o modelo usa como base para previsões. Por exemplo, texto no assunto e no corpo de um e-mail.

Você pode usar os campos de entrada recomendados ou modificar esses campos e adicionar suas próprias preferências.

Se o modelo estiver configurado para usar texto de anexos, o sistema executará as seguintes etapas quando um caso ou interação for criado:

- O sistema verifica o registro em busca de anexos com tipos de conteúdo e extensões de arquivo compatíveis. Ele ignora os anexos que têm extensões de arquivo sem suporte.
- Se o registro tiver anexos em um formato compatível, o sistema analisará o texto e o enviará como uma entrada para o modelo de categorização, junto com o texto dos campos de entrada.
- Se o registro não tiver anexos ou nenhum anexo em um formato compatível, o sistema enviará o texto dos campos de entrada para o modelo de categorização.

Os tipos de conteúdo e as extensões de arquivo compatíveis são armazenados na propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types*. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Suporte a vários idiomas

A categorização oferece suporte a vários idiomas, incluindo anexos, se os modelos estiverem configurados para incluir anexos. O modelo de categorização retorna o idioma previsto e o armazena no campo **Idioma detectado** na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results].

Como configurar um modelo de sentimento do caso

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails do cliente, descrições e comentários de caso e refletem a comunicação típica entre agentes e clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- E-**mail**: o modelo usa o texto no assunto e no corpo do e-mail inicial para prever o sentimento quando o caso é criado. O texto do corpo dos e-mails subsequentes é usado para atualizar a previsão.
- **Casos**: o modelo usa o texto na descrição resumida do caso e na descrição para prever o sentimento quando o caso é criado. Os comentários adicionados ao caso são usados para atualizar a previsão.

O modelo de sentimento do caso oferece suporte a tipos de caso. Ao configurar um modelo de sentimento, você seleciona a tabela na qual executar a análise de sentimento. Você pode selecionar:

- A tabela Caso
- Tabelas que estendem a tabela Caso

Nota:
O recurso de análise de sentimento oferece suporte a um nível de extensão personalizada da tabela Caso.

Instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações do Task Intelligence para Atendimento ao cliente em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Task Intelligence para Atendimento ao cliente:

- Aplicações da Store: Task Intelligence para Atendimento ao cliente
- Funções
- Tabelas
- Propriedades
- Fluxos
- Trabalhos programados

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Inteligência de tarefas para atendimento ao cliente, incluindo tabelas, funções, propriedades, fluxos e trabalhos programados.

Tabelas

A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente usa as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Solução ML [ml_solution]	A tabela Solução de ML armazena soluções de aprendizado de máquina treinadas. Ativar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) cria um registro nesta tabela para a solução de aprendizado de máquina de análise de sentimento pré-treinada: `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
Sentimento de ML [ml_sentiment]	Esta tabela armazena informações de sentimento de aprendizado de máquina e inclui os seguintes campos: • **Sentimento original**: o sentimento previsto quando o caso é criado. • **Sentimento atual**: o sentimento previsto quando o caso é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	• **Sentimento ao longo do tempo**: exibe a previsão de tendência de sentimento enquanto um agente trabalha para resolver o caso. Para calcular um valor para este campo, é necessário haver pelo menos duas previsões de sentimento. O sistema usa a seguinte fórmula usada para determinar a tendência de sentimento: `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Resultado da Previsão [ml_predictor_results]	Esta tabela armazena resultados de previsão e feedback para categorização de registro, análise de sentimento e detecção de idioma. Isso inclui previsões ignoradas e com falha que resultam de solicitações de previsão. Para categorização de caso: • Os campos **Confiança padrão e Confiançaprevista** armazenam valores de confiança retornados pelos modelos de aprendizado de máquina de categorização. • Para casos criados a partir de e-mail, o campo **ID de origem** inclui uma referência ao registro sys_email e o campo **Tabela prevista** inclui uma referência à tabela sys_email. Para análise de sentimento: • O valor padrão no campo **Previsto corretamente** para cada previsão de sentimento é definido como verdadeiro. • Os campos Valor de **entrada final e Valor** de **saída final** permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes. Para detecção de idioma: • A tabela Resultado da previsão armazena os resultados da previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. • O campo **Idioma detectado** armazena o idioma retornado pelo spoke do Language Detection Services. A tabela Resultado da previsão inclui o campo **Ignorado**, que é um campo verdadeiro|falso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	• **Verdadeiro**: a previsão foi ignorada. • **Falso**: a previsão não foi ignorada. Para obter mais detalhes sobre previsões ignoradas, consulte Lógica para valores de campos ignorados abaixo. **Nota:** A lista Resultado da previsão inclui um filtro no campo **Recurso**, que exibe resultados em que o recurso é Classificação. Remova este filtro para exibir todos os resultados de previsão.
Caso [sn_customerservice_case]	A tabela Caso armazena registros de caso do atendimento ao cliente. Esta tabela é o destinatário das previsões de categorização de casos. O campo **Idioma** foi adicionado à tabela Caso. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Este campo é preenchido com a previsão feita pelo spoke de detecção de idioma e armazena o idioma que foi usado para criar o e-mail ou o caso. A tabela Caso é adicionada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
Tarefa [task]	A tabela de tarefas é uma das tabelas principais fornecidas com o sistema de base ServiceNow. O recurso de análise de sentimento adiciona a coluna **Sentimento** à tabela Tarefa. Esta coluna é uma referência à tabela Sentimento de ML da tarefa [task_ml_sentiment].
Sentimento de ML da tarefa [task_ml_sentiment]	Esta tabela armazena previsões de sentimento. A referência ao registro de previsão é armazenada no campo **Sentimento** na tabela Tarefa. Esta tabela é uma extensão da tabela Sentimento de ML [ml_sentiment]. A coluna **Tarefa** na tabela Sentimento da tarefa é uma referência à tabela Tarefa [tarefa] e é usada para separação de domínio.
Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]	A tabela Habilidades da tarefa armazena habilidades para a aplicação Customer Service Management. O recurso de detecção de idioma vincula as habilidades de idioma a novos casos de atendimento ao cliente, salvando o idioma detectado na tabela Habilidades da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	A tabela Habilidades da tarefa lista os casos de atendimento ao cliente e a habilidade de idioma detectada e atribuída a cada caso.

Lógica para valores de campos ignorados

Preferência de previsão	Previsão principal 1	3 principais (pelo menos uma previsão)	Ignorado
Preenchimento automático	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Verdadeiro
Recomendações	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Falso
	Vazio	Vazio	Verdadeiro
Somente monitoramento	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Falso
	Vazio	Vazio	Verdadeiro
Falha na previsão	N/D	N/D	Verdadeiro
Erro de previsão	N/D	N/D	Verdadeiro

Tabelas instaladas com o Document Intelligence para Atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente usa as tabelas a seguir

Tabelas instaladas com a aplicação Document Intelligence para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Caso de uso do DocIntel [di_task_definition]	Armazena casos de uso da Inteligência para documentos para a tabela Caso (sn_customerservice_case) ou tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso.
Tarefa do DocIntel [di_task]	Armazena tarefas da Inteligência para documentos. O campo **is_stp** controla diretamente durante o processamento. Quando este campo é definido como verdadeiro, o processamento direto é habilitado para a tarefa. O campo **agent_input** será definido como verdadeiro se um agente fizer mudanças nos valores previstos na guia DocIntel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Document Intelligence para Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	Nota: Você pode rastrear tarefas da tabela Soluções de ML (ml_solution.list).
Configuração de integração [di_integration_setup]	Armazena filtros de caso de uso que são aplicados aos casos. O campo **Tabela de destino** armazena o destino dos campos previstos, seja a tabela Caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela de tipo de caso.
Campo [di_key]	Armazena as chaves a serem extraídas pela Inteligência para documentos.
Valor do campo [di_extraído_valor]	Armazena os valores extraídos para as chaves em uma tarefa de caso de uso.

Funções

A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente inclui as funções a seguir.

Funções instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Pode criar, treinar e retreinar modelos de aprendizado de máquina. Esta função também pode implantar e excluir modelos.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Analista de Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Pode criar, treinar e retreinar modelos de aprendizado de máquina.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Visualizador de sentimento da tarefa	Fornece acesso de leitura a registros na tabela Sentimento da tarefa [task_ml_sentiment] se o	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
[task_ml_sentiment_viewer]	usuário tiver acesso de leitura aos registros de tarefa associados. Esta função é adicionada às seguintes funções: • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Nota:
A função sn_docintel.extraction_agent é adicionada à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e à função de agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice_consumer_agent).

Propriedades

A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente inclui as propriedades a seguir.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	O detalhamento do log da aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente. Esta propriedade tem os seguintes valores: • **erro**: mostra somente erros críticos que podem impedir a conclusão da pesquisa. • **aviso**: mostra um aviso que indica possíveis mudanças inesperadas no comportamento durante a pesquisa. Também mostra erros. • **info**: mostra mensagens de andamento enquanto a aplicação Pesquisa de código pesquisa resultados. Também mostra erros e avisos. • **depurar**: mostra informações que podem ser úteis durante a depuração da aplicação. Também mostra erros, avisos e mensagens informativas. • **off**: não gera logs. A configuração padrão é informações.
Propriedades de categorização	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_case.case.categorization.ml.enabled	Habilita a previsão de categorização para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max.size	Determina o tamanho máximo de um anexo que pode ser analisado por modelos de aprendizado de máquina de categorização. O tamanho máximo compatível é de 500 kb. A configuração padrão é 450 kb.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Controla os tipos de conteúdo e as extensões de arquivo compatíveis com a previsão de ML para categorização com anexo. Por padrão, os seguintes tipos de anexo podem ser usados com previsões de categorização de caso baseadas em anexo: pdf, xls, xlsx, docx e csv. Para configurar tipos de conteúdo: • Deixe a propriedade em branco para permitir todas as extensões de arquivo compatíveis. Esta é a configuração padrão. • Crie um subconjunto dos valores padrão inserindo uma lista separada por vírgulas de tipos de conteúdo e extensões de arquivo. Por exemplo, `application/pdf, text/csv`.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Define o limite máximo de espera para previsões de categorização que incluem anexos. O valor padrão é 10 minutos. Se a chamada para a API não retornar uma previsão antes que o limite máximo de espera seja atingido, as previsões serão feitas sem o texto do anexo. Essas previsões são baseadas no texto do assunto e do corpo do e-mail ou na descrição resumida do caso e na descrição.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay.attachment.fetch	Adiciona um atraso de 1 segundo antes de buscar anexos válidos para Inteligência para tarefas quando os casos são criados a partir de e-mail.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Habilita esta propriedade para remover opções de campo inativo das previsões. A configuração padrão é falso.
Propriedades da análise de sentimento	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Habilita previsões de sentimento para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar as previsões de sentimento, defina esta propriedade como verdadeira. **Nota:** Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um modelo de sentimento é treinado e implantado no console de administração de Inteligência para tarefas.
Propriedades de detecção de idioma	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Habilita a detecção de idioma para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar a detecção de idioma, defina esta propriedade como verdadeiro. **Nota:** Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um módulo de detecção de idioma é testado e implantado no console de administração do Task Intelligence.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Controla o limite para previsão de idioma. O valor padrão desta propriedade é 0,70. As previsões com um nível de confiança maior que o limite são salvas na tabela Resultados de previsão (ml_predictor_results_task) e na tabela Habilidades da tarefa (task_m2m_skill). As previsões com um nível de confiança inferior ao limite são salvas somente na tabela Resultados de previsão (ml_predictor_results_task).
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Define o limite de confiança do recurso de detecção de idioma. O valor padrão é 0,7.
Propriedades da Inteligência para documentos	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Habilita a Inteligência para documentos para Customer Service Management. **Nota:** Esta propriedade é ativada automaticamente quando o usuário cria um caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Contém uma lista dos tipos de anexo compatíveis: *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Define o tempo máximo de espera para a conclusão de uma tarefa de processamento direto. O tempo padrão é 5 minutos. Se um caso de uso estiver configurado para usar o modo de previsão de processamento direto, o agente poderá ver os campos relevantes no formulário de caso preenchidos automaticamente em até 5 minutos após a chegada do caso. Se esse limite for excedido, os valores serão ignorados. No entanto, o agente ainda pode exibir a tarefa na guia DocIntel e extrair os valores manualmente.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Aguarda vários milissegundos antes de buscar anexos válidos para Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente quando um caso é criado a partir de e-mail. **Nota:** Esta propriedade está desabilitada por padrão. Se você observar que os anexos estão sendo perdidos para casos criados a partir de e-mail, habilite esta propriedade.

Fluxos

A aplicação Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente inclui os fluxos a seguir.

Fluxos instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
Inteligência para tarefas [new_task_intelligence]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração dos modelos no console de administração do Task Intelligence.
Atualização de caso de sentimento com Inteligência para tarefas [task_intelligence_case_update_flow]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração dos modelos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
	no console de administração do Task Intelligence.
Resposta de e-mail de entrada com Inteligência para tarefas [task_intelligence_inbound_email_reply]	Este fluxo está inativo pronto para uso e é ativado após a configuração dos modelos no console de administração do Task Intelligence.
Detecção de idioma do caso de Inteligência para tarefas [task_intelligence_case_language_detection]	A detecção de idioma determina o idioma usado para criar um caso. Dependendo da configuração, o sistema pode adicionar esse valor ao campo **Idioma** no formulário Caso. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Ele também pode adicionar o idioma como uma habilidade à lista relacionada de habilidades da tarefa no formulário de caso. Este fluxo é ativado automaticamente quando um módulo de detecção de idioma é treinado e implantado no console de administração do Task Intelligence.
Inteligência para tarefas - DocIntel na criação de caso	Este fluxo está inativo pronto para uso.
Inteligência para tarefas - Valores extraídos do processo do DocIntel	Este fluxo está inativo pronto para uso.

Modelos de aprendizado de máquina

O recurso de análise de sentimento usa o modelo de aprendizado de máquina *`ml_x_snc_global_global_sentiment`*. Este modelo é fornecido com a aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente.

Trabalho programado para treinamento da solução de categorização

O administrador do sistema pode executar o trabalho programado *`Categorization solution training`* sob demanda.

Nota:
É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela Caso [sn_customerservice_case] para oferecer suporte ao treinamento inicial do modelo de aprendizado de máquina de categorização. O conjunto de dados de treinamento deve ser personalizado para os campos de caso que você deseja prever e incluir registros de caso adicionais que tenham os rótulos corretos (ou seja, os valores de campo esperados) para os campos específicos que estão sendo previstos. Ao criar este conjunto de dados, você aproveita seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever os campos selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador do sistema pode definir os seguintes parâmetros antes de executar o trabalho programado.

Parâmetros para trabalhos programados

Parâmetro	Descrição
treinarNovaSolução	Defina como verdadeiro para treinar uma nova solução. Defina como falso para retreinar uma solução e adicionar o nome da solução no parâmetro *existingSolutionName*.
campos de entrada	Os campos usados para treinar o modelo. Por exemplo: ["short_description","description"];
campos de saída	Os campos a serem previstos. Por exemplo: ["prioridade","categoria"];
encodedQuery	A consulta aplicada aos dados usados para treinamento.
ExistSoluçãoNome	O nome de uma solução existente. Adicione um nome a este parâmetro se estiver treinando novamente uma solução.

Para determinar quando uma solução está pronta para ser usada para previsões de categorização, o administrador do sistema pode verificar o status do trabalho programado. Quando o estado for Solução concluída, a solução poderá ser usada para previsões.

Trabalho programado para publicar modelos implantados anteriormente

O administrador do sistema pode executar o *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* após atualizar o plug-in Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Este trabalho programado verifica se há modelos implantados anteriormente para categorização de registro, análise de sentimento, detecção de idioma e Inteligência para documentos e publica esses modelos.

Configurar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Instale a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: categorização de registro, detecção de idioma, análise de sentimento e Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Instalar e configurar recursos do Task Intelligence

Conclua as tarefas a seguir para instalar o Task Intelligence para atendimento ao cliente e configurar os recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do recurso Inteligência para tarefas

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente	Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.
Configurar categorização de registro	Ative os plug-ins necessários e importe os dados de treinamento. Em seguida, você pode criar e treinar um modelo para prever valores de campos.
Configurar Análise de sentimento	Ative os plug-ins necessários, habilite a propriedade de análise de sentimento e atribua funções. Em seguida, você pode treinar um modelo para prever o sentimento do caso.
Configurar detecção de idioma	Ative os plug-ins necessários e o tradutor da ServiceNow para usar o recurso de detecção de idioma. Em seguida, você pode configurar um modelo para detectar o idioma do caso.
Configurar Inteligência para documentos para atendimento ao cliente	Habilite a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

Configurar e implantar modelos do Task Intelligence

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode usar o Console de administração de inteligência para tarefas para configurar e implantar modelos para categorização de registro, análise de sentimento e detecção de idioma. Você também pode usar o console de administração de Inteligência para tarefas para acessar a interface de administração de Inteligência para documentos, que pode ser usada para criar casos de uso de processamento de documentos.

Implantação de modelo no Task Intelligence

Tarefa	Descrição
Criar um modelo para prever campos de registro	Crie e treine um modelo para prever campos para casos e interações.
Criar um modelo para prever o sentimento do caso	Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento dos casos de atendimento ao cliente.
Criar um modelo para detectar o idioma do caso	Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.
Criar um caso de uso da Inteligência para documentos	Crie um caso de uso para identificar as informações a serem extraídas de e-mails e anexos de caso.

Tópicos relacionados

- Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Configurar categorização de registro

Ative os plug-ins necessários, importe dados de treinamento e crie e treine um modelo para prever valores de campo para registros de caso e interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar a categorização de registro

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente permite que os clientes criem e treinem modelos de aprendizado de máquina de categorização. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração para Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Importe um conjunto de dados de treinamento.	Você pode usar o recurso de categorização de registro com a tabela Caso [sn_customerservice_case], tabelas que estendem a tabela Caso e a tabela Interação [interação]. É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela desejada para oferecer suporte ao treinamento inicial de um modelo de categorização. **Nota:** Esses dados devem incluir tipos de caso se você tiver tabelas que estendem a tabela Caso. O conjunto de dados de treinamento deve ser personalizado para os campos que você deseja prever. Ele também deve incluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar a categorização de registro

Etapa	Descrição
	registros adicionais que tenham os rótulos corretos (por exemplo, os valores de campo esperados) para os campos que estão sendo previstos. Criar um conjunto de dados de treinamento permite que você aproveite seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever os campos selecionados. **1.** Identifique a tabela e os campos que você deseja que seu modelo preveja. **2.** Selecione a tabela e os registros para treinar o modelo. **3.** Identifique os campos na tabela selecionada como os valores de entrada a serem usados para treinar o modelo.
Configure e implante pelo menos um modelo de categorização.	Para obter detalhes, consulte Criar um modelo para prever campos de registro.

Tópicos relacionados

Categorização de registro

Configurar Análise de sentimento

Ative o plug-in necessário, habilite a propriedade de análise de sentimento e atribua funções para usar o recurso de análise de sentimento.

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar a propriedade de análise de sentimento para casos.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído nesta aplicação. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
	• Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração para Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Configure a lista de casos e o formulário de casos para exibir os campos de análise de sentimento.	O recurso de análise de sentimento adiciona os seguintes campos: • **Sentimento original** • **Sentimento atual** • **Sentimento ao longo do tempo** Configure esses campos para cada uma das seguintes interfaces, conforme necessário: • Espaço configurável do Customer Service Management • Espaço do agente CSM • IU principal Interface da plataforma
Use o console de administração de Inteligência para tarefas para criar e implantar um modelo de sentimento.	Consulte Criar um modelo para prever o sentimento do caso.

Configurar campos de análise de sentimento

O recurso de análise de sentimento usa os seguintes campos para exibir informações de previsão de sentimento na lista de casos e no formulário de caso:

- Sentimento original
- Sentimento atual
- Sentimento ao longo do tempo

Adicione os campos de sentimento às exibições de lista de Caso e ao formulário de Caso para Espaço configurável do CSM, Espaço do agente do CSMe IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Espaço configurável do CSM, esses campos aparecem como valores secundários no cabeçalho do formulário configurável. Você pode configurar valores secundários para serem exibidos abaixo do valor primário na parte superior do formulário ou na guia Informações de registro no painel lateral contextual. (Para obter mais informações, consulte Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel lateral contextual.)
- Em Espaço do agente do CSM, esses campos aparecem no cabeçalho do formulário Caso.
- Em IU principal, esses campos aparecem no formulário Caso.

Campos de análise de sentimento

Campo	Descrição
Sentimento original	O sentimento que é previsto quando um caso é criado. Os valores deste campo incluem: • Positivo • Neutro • Negativo
Sentimento atual	A previsão de sentimento mais recente para o caso. Esta previsão é avaliada quando um caso é criado e atualizado. Os valores deste campo incluem: • Positivo • Neutro • Negativo Quando um caso é criado, o **sentimento original** e o sentimento **atual** são atribuídos ao mesmo valor. Quando um caso é atualizado, o **sentimento original** permanece o mesmo e o **sentimento atual** é atualizado com a previsão mais recente.
Sentimento ao longo do tempo	Um indicador de tendência que reflete a mudança de sentimento como um caso é atualizado. Os valores deste campo incluem: • Melhorando • Neutro • Recusando Este campo requer um mínimo de duas previsões de sentimento para calcular um valor.

Configurar campos de sentimento para o CSM Agent Workspace

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Insira **sys_aw_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**.
2. Clique em **Todos** na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Colunas**.
4. Selecione e mova os campos de sentimento da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário de caso:

1. Selecione **CSM Workspace** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case**.

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado no **campo** Campo e clique em **Enviar**.
6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Clique em **Atualizar** no formulário Cabeçalho do formulário.

Configurar campos de sentimento para o espaço configurável do CSM

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Insira **sys_ux_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**.
2. Clique em **Todos** na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Colunas**.

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso.
4. Selecione e mova os campos de sentimento da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário de caso:

1. Selecione **CSM Workspace** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de Configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case**.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado no **campo** Campo e clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Na lista Configurações do cabeçalho de UX, clique em **Editar**.
8. No campo **Coleção**, adicione Configuração do **cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**.
9. Clique em **Atualizar** no formulário Cabeçalho do formulário.

Configurar campos de sentimento para IU principal

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione a exibição de lista desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
4. Selecione e mova os campos da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao formulário de caso:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos**.
2. Abra um caso.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Selecione e mova os campos da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Análise de sentimento

Configurar detecção de idioma

Ative os plug-ins e fluxos necessários para usar o recurso de detecção de idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas compatíveis com a detecção de idioma, consulte este tópico: Languages supported by Task Intelligence .

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar o recurso de detecção de idioma para os casos.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
	• Predictive Intelligence • Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management
Ative a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído nesta aplicação. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração para Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Ative o tradutor da ServiceNow.	Para ativar o tradutor: 1. Navegar até **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**. 2. Selecione ServiceNow na lista de configurações. 3. Habilite a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Detecção de idioma

Configurar Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Habilite a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Predictive Intelligence (PI).	Predictive Intelligence é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Task Intelligence para Atendimento ao cliente permite que os clientes criem casos de uso para a Inteligência para documentos e extraiam informações relevantes de arquivos PDF e de imagem. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração para Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Ativar a aplicação Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin)	A aplicação Document Intelligence Admin permite que os clientes criem e configurem casos de uso para extrair dados. A ativação desta aplicação ativa automaticamente as propriedades e os fluxos usados pela Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.
(Opcional) Configure a propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Os tipos de anexo compatíveis com a Inteligência para documentos incluem: • imagem/png • imagem/jpeg • aplicação/pdf

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
	Você pode configurar a propriedade para usar um subconjunto desses tipos de anexo.
Use a experiência do administrador do DocIntel para criar um ou mais casos de uso.	• Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas do e-mail e dos anexos do caso. • Defina os campos a serem extraídos. • Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de uso da Inteligência para documentos.

Inteligência para documentos para tipos de caso

Ao criar um tipo de caso que estende a tabela Caso [sn_customerservice_case], é necessário configurar a ação de IU **Revisar no DocIntel** para a tabela de tipo de caso.

Tópicos relacionados

Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Inteligência para documentos

Criar um modelo para prever campos de registro

Crie e treine um modelo para prever campos para registros de caso e interação.

Antes de começar

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de previsão de campo é um guia que inclui algumas configurações recomendadas. Você pode usar essas configurações, como os campos de entrada recomendados, ou adicionar suas próprias preferências.

Você pode criar e treinar vários modelos de previsão de campo para casos, tipos de caso e interações.

Configure seu modelo

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o console de administração de Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Configurar modelo** neste modelo: **prever opções de campo para reduzir o tempo de processamento**.

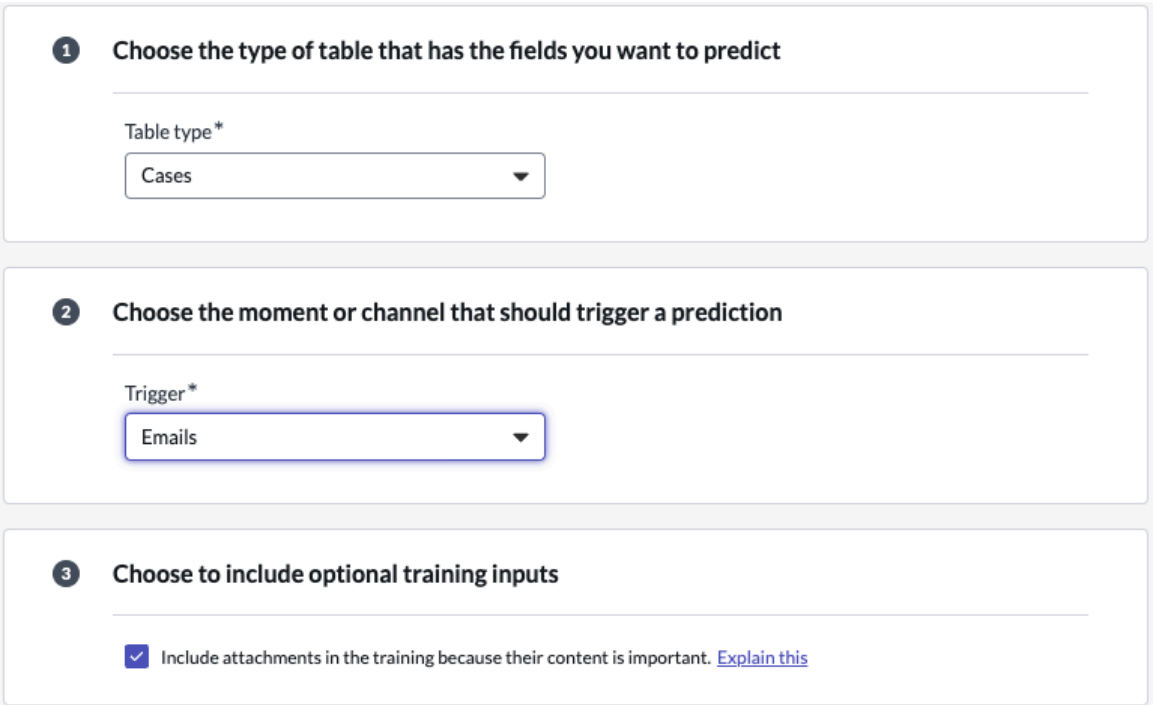
   Isso abre o modelo e exibe a primeira das cinco páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir o propósito

Selecione a tabela e o gatilho para as previsões do modelo.



Você pode fazer com que o modelo preveja campos de caso ou interação quando um novo e-mail do cliente chegar ou quando uma interação for criada. Baseie sua decisão nos dados que seu modelo deve usar para fazer as previsões.

Selecione a tabela e o gatilho

Escolha o tipo de tabela que tem os campos que você deseja prever	Selecione o tipo de tabela: • Casos • Interações O modelo usa dados da tabela selecionada para fazer previsões.
Escolha o momento ou canal que deve acionar uma previsão	Selecione o gatilho para a previsão: • E-mails: a previsão é acionada quando um e-mail é recebido. • Interações: a previsão é acionada quando um registro de interação é criado.
Escolha incluir entradas de treinamento opcionais	Habilite a caixa de seleção para incluir anexos ao treinar o modelo. Os anexos de e-mail e de registro podem ter informações úteis para o roteamento correto de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Escolha um tipo de tabela para o modelo.
2. Escolha o gatilho de previsão.
3. Se desejar, habilite a caixa de seleção para incluir dados de anexo.

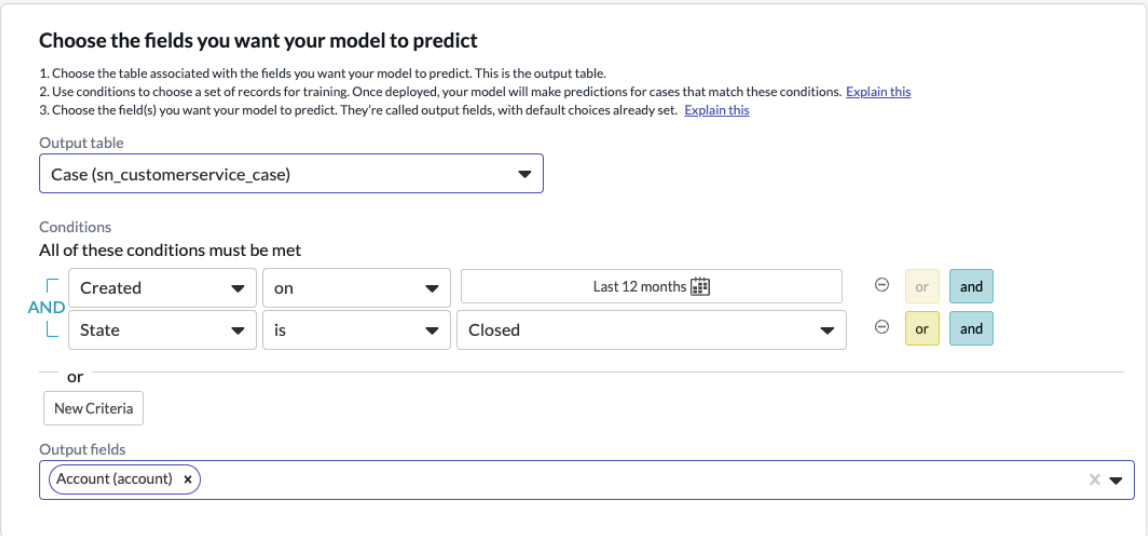
   Inclua texto de e-mail ou anexos de registro se essas informações forem úteis para fazer previsões. O modelo pode avaliar dados de anexo, junto com e-mail ou texto de registro, para fazer previsões.
4. Selecione **Salvar e continuar**.

Treinar seu modelo

Selecione os campos de entrada e de saída para que seu modelo possa aprender padrões. Campos de saída são os campos que você deseja que o modelo preveja. Campos de entrada são os campos que o modelo usa para fazer previsões.

Selecionar essas informações informa ao modelo o que procurar durante o treinamento.

Nota:
Você pode usar as configurações recomendadas ou selecionar outras.

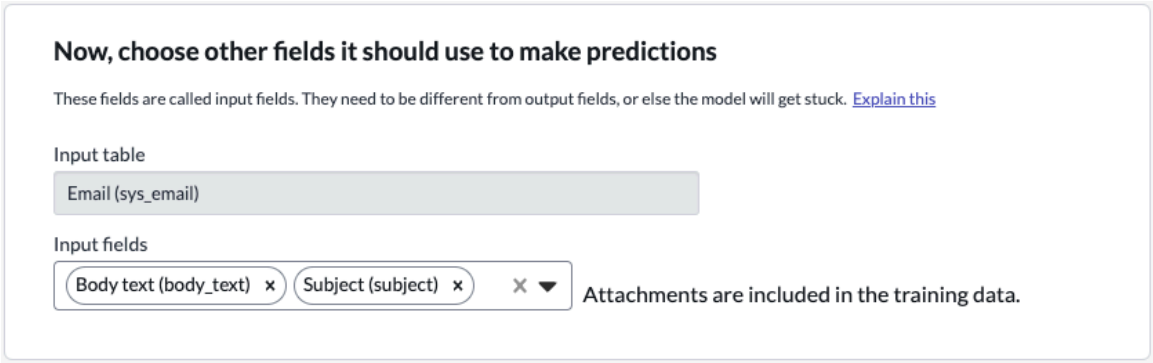


1. Forneça um nome para o modelo.
2. Escolha a tabela de saída e os campos de saída para o modelo prever.
3. Selecione condições para escolher um conjunto de registros para treinamento.

   As condições selecionadas determinam como o modelo é treinado e atuam como um filtro para as condições que um registro deve atender para que as previsões sejam feitas.
4. Selecione os campos nos dados de treinamento que o modelo deve usar para fazer as previsões (campos de entrada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Escolha os campos de entrada.
6. Analise o número resultante de casos nos dados de treinamento com base nas condições selecionadas.

   O modelo precisa de um mínimo de 500 registros para um treinamento eficaz. Se este número mínimo não estiver disponível, tente selecionar condições diferentes.
7. Selecione **Iniciar treinamento**.

   O treinamento pode levar algum tempo, especialmente se você estiver treinando o modelo em uma grande quantidade de dados. Você pode solicitar que o sistema envie um e-mail quando o treinamento estiver concluído.

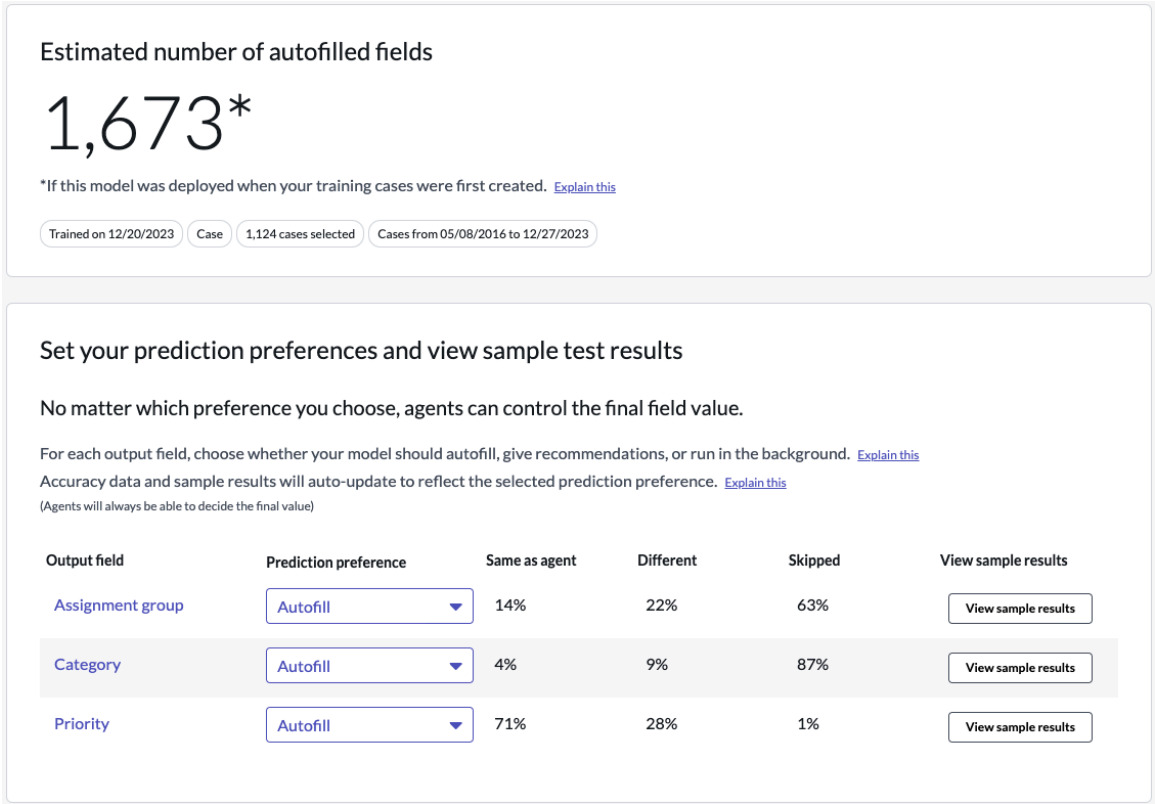
Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do treinamento e exiba os resultados de amostra dos campos previstos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

Selecione a preferência de previsão para cada campo. O modelo fornece opções flexíveis para preencher automaticamente os valores de campo, fornecer recomendações para valores de campo, monitorar somente ou desativar as previsões, dependendo da confidencialidade desses campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Selecione a **Preferência de previsão** de cada campo habilitado.

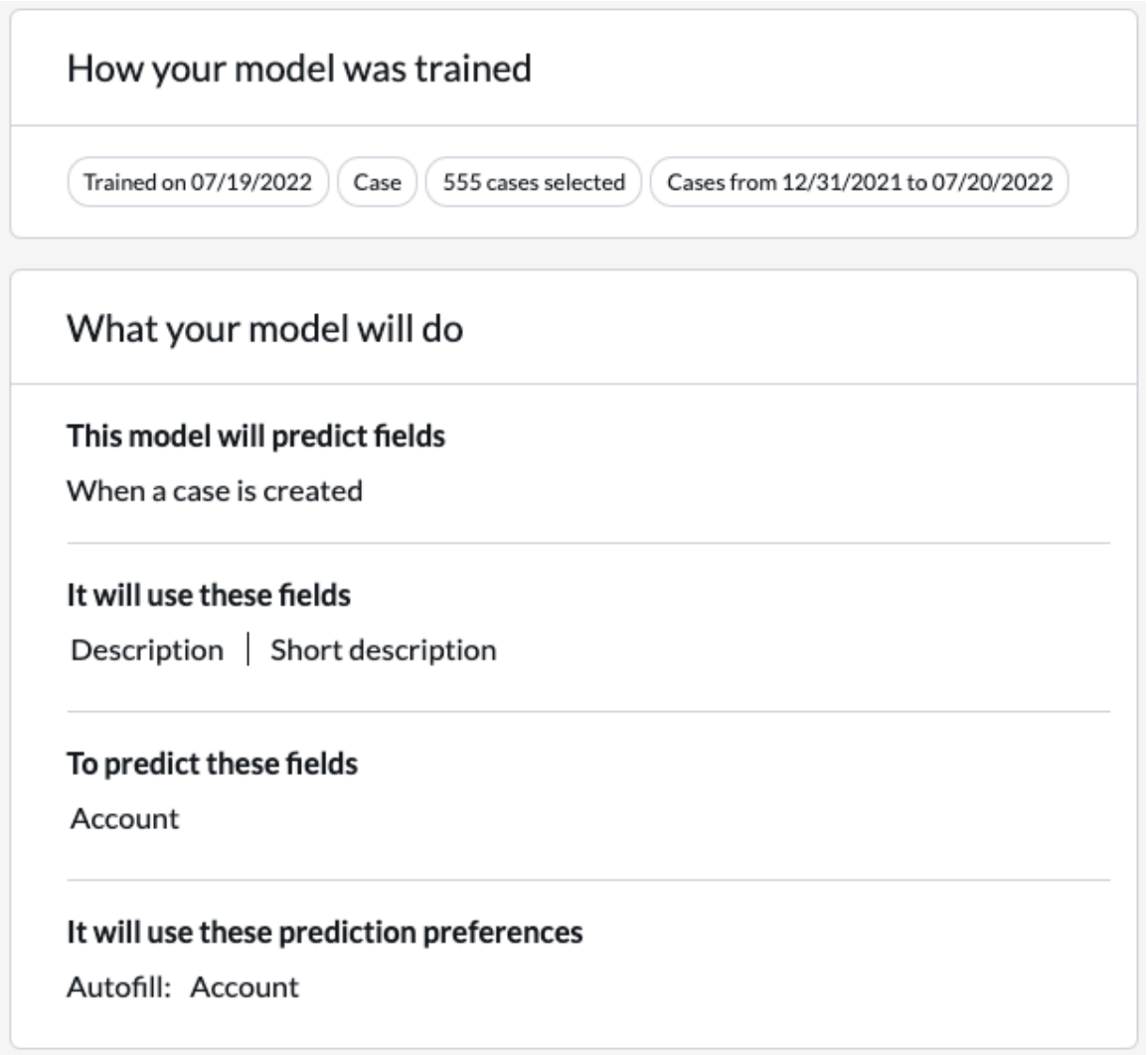
Preenchimento automático	Adiciona o melhor valor previsto ao campo no registro.
Recomendações	Mostra o valor recomendado em uma mensagem abaixo do campo.
Somente monitoramento	O sistema faz as previsões de campo e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
Desative as previsões	Desativa as previsões para o campo.

2. Selecione **Exibir resultados de amostra** para ver resultados de amostra para cada campo previsto.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um modelo para prever o sentimento do caso

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento dos casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Você seleciona um conjunto de registros para testar o modelo e exibe os resultados antes de implantar.

Configure seu modelo

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o console de administração de Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **prever o sentimento do caso para melhorar o índice de satisfação do cliente**.

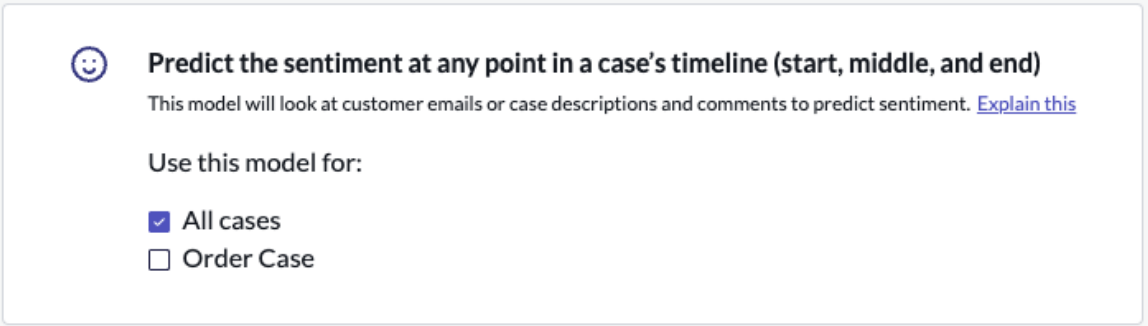
   Isso abre o modelo e exibe a primeira das cinco páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir o propósito

Informe ao modelo quando você deseja que ele faça previsões.



O modelo de sentimento é pré-treinado com um grande conjunto de dados para entender os padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails do cliente e de descrições e comentários de caso.

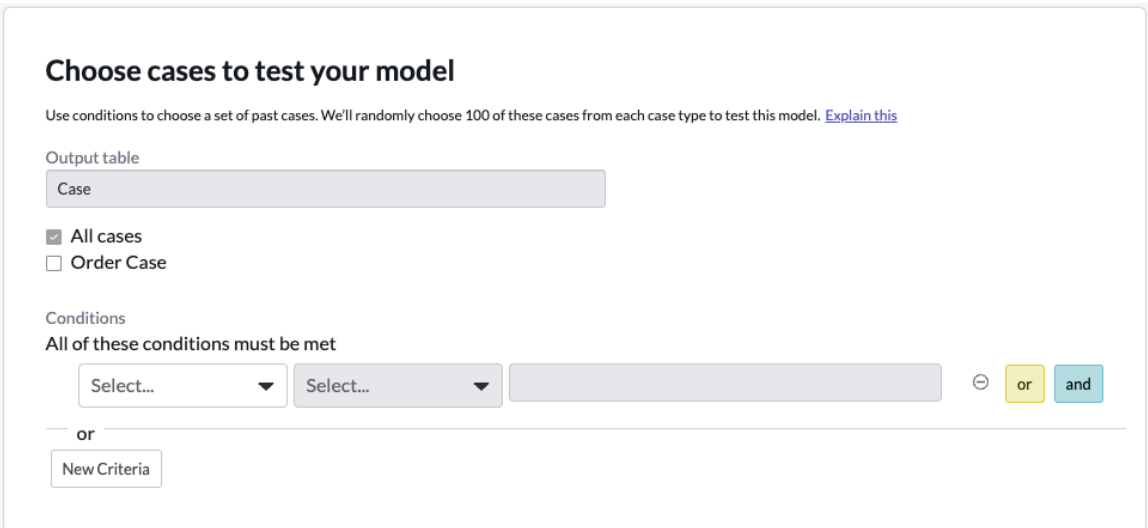
1. Selecione a tabela que contém os registros a serem testados.

   Selecione **Todos os casos** para testar registros na tabela Caso ou selecione uma tabela de tipo de caso.

2. Selecione **Salvar e continuar**.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



Selecionar essas informações informa ao modelo que tipo de registros usar para teste. Quando o modelo é implantado, ele prevê o sentimento em todos os registros da tabela que correspondem às condições selecionadas.

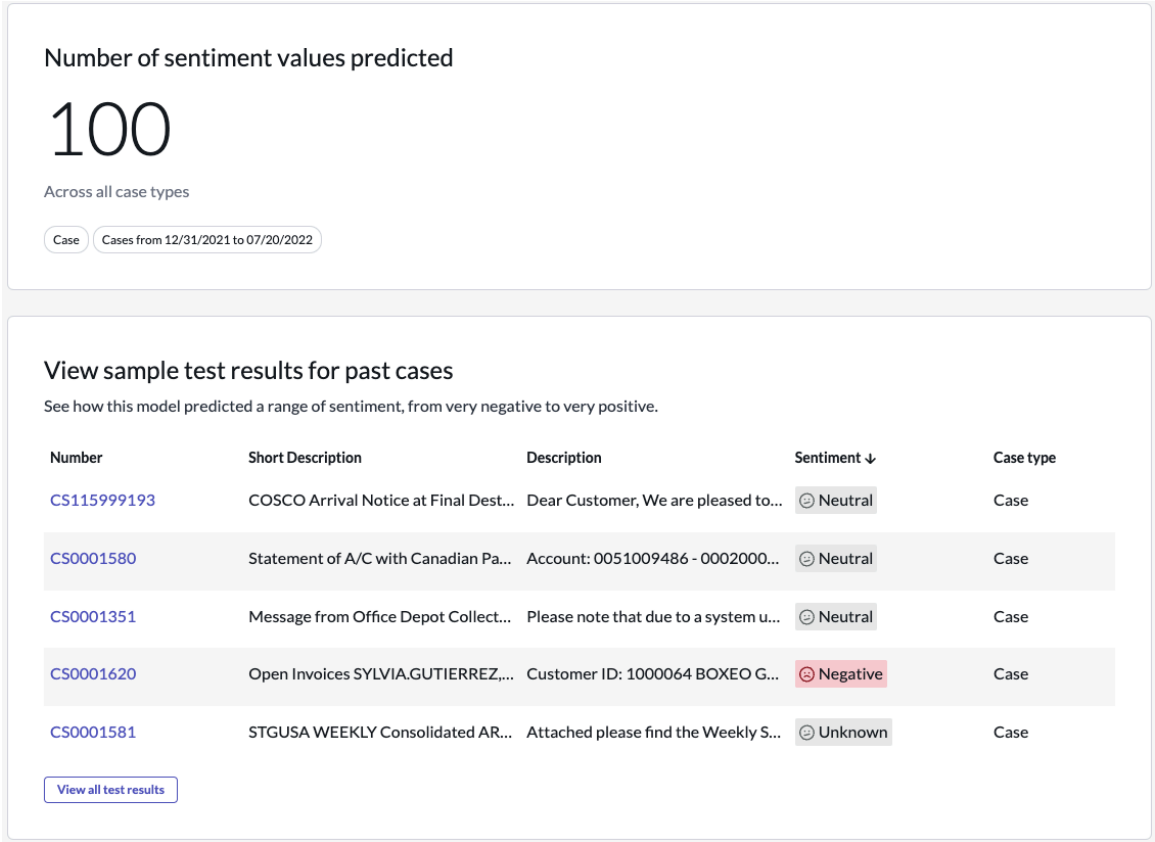
1. Use condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste**.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do teste e exiba resultados de amostra de casos anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

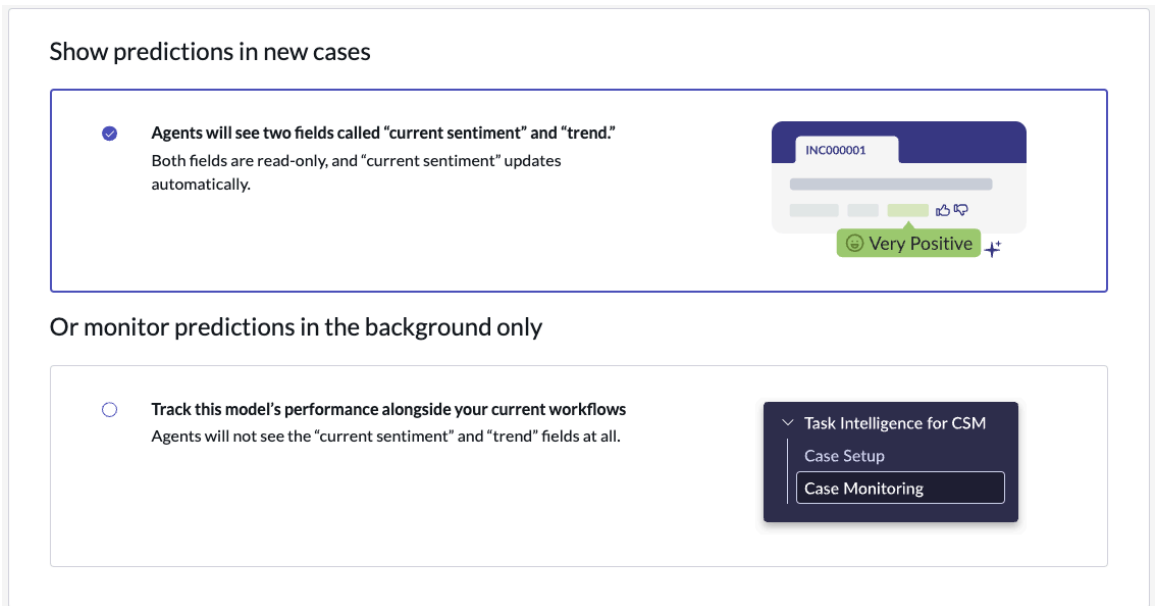


A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

1. Selecione **Exibir todos os resultados de testes** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Informe ao modelo como você deseja usar as previsões de sentimento.



Tradução automática

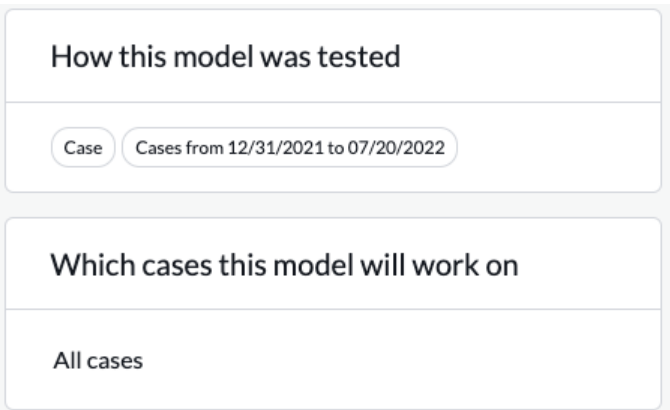
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Exiba previsões nos campos Sentimento **atual** e **Sentimento ao longo do tempo**.
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

   Com esta opção, o sistema faz as previsões e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas nas páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.



Criar um modelo para detectar o idioma do caso

Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de detecção de idioma é um modelo pré-treinado. Você seleciona um conjunto de registros para testar o modelo e exibe os resultados antes de implantar.

O uso do modelo de detecção de idioma habilita automaticamente o fluxo de detecção de idioma do caso de Inteligência para tarefas e a propriedade *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled*.

Pré-requisito

- Ativar o plug-in I18N: Internationalization
- Habilite o tradutor da ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Configurar detecção de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

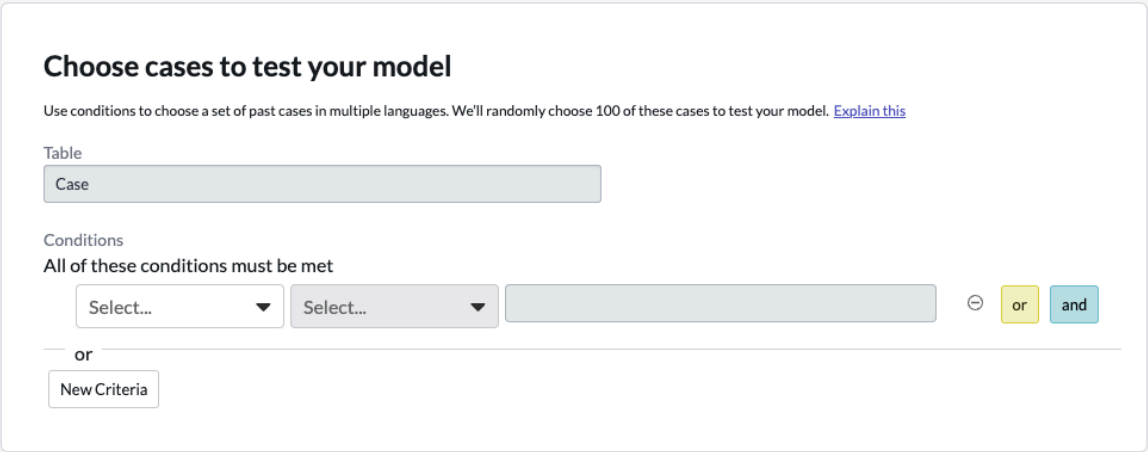
Configure seu modelo

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o console de administração de Inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **prever o idioma do caso para melhorar as atribuições**.

   Isso abre o modelo e exibe a primeira das quatro páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



Selecionar essas informações informa ao modelo quais registros usar para teste. Quando o modelo é implantado, ele prevê o idioma em todos os registros da tabela que correspondem às condições selecionadas.

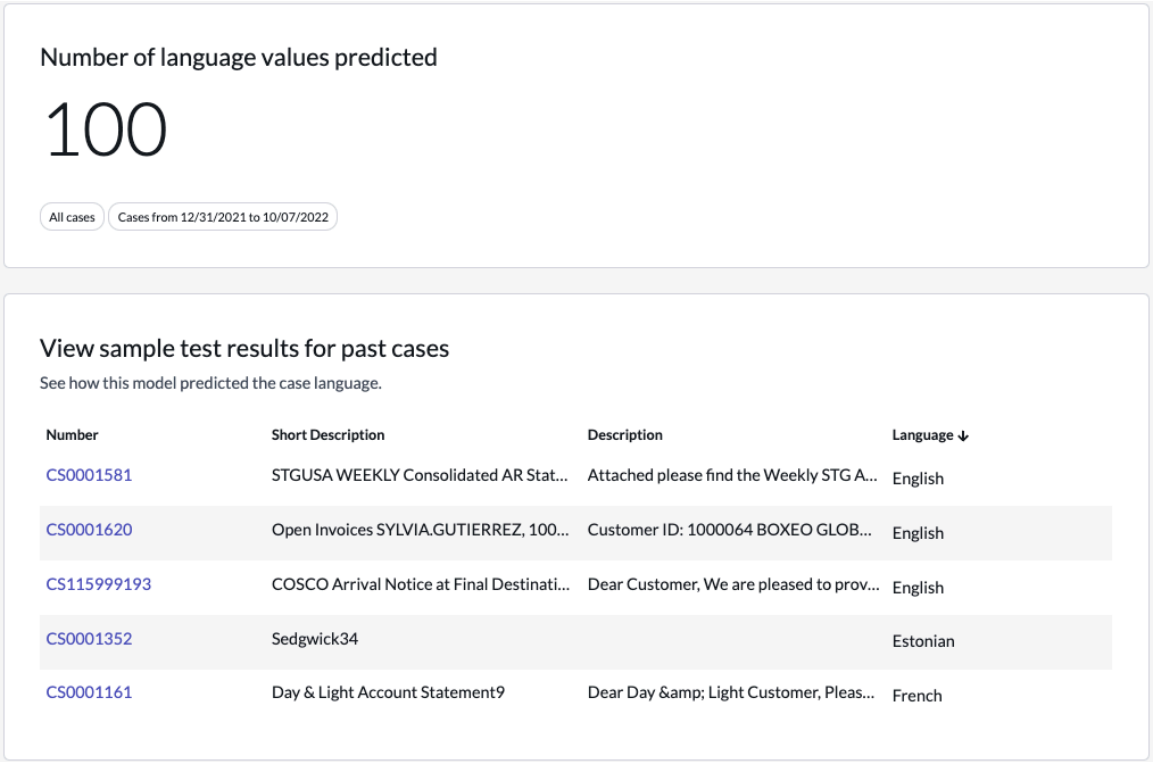
1. Use condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste**.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do teste e exiba resultados de amostra de casos anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

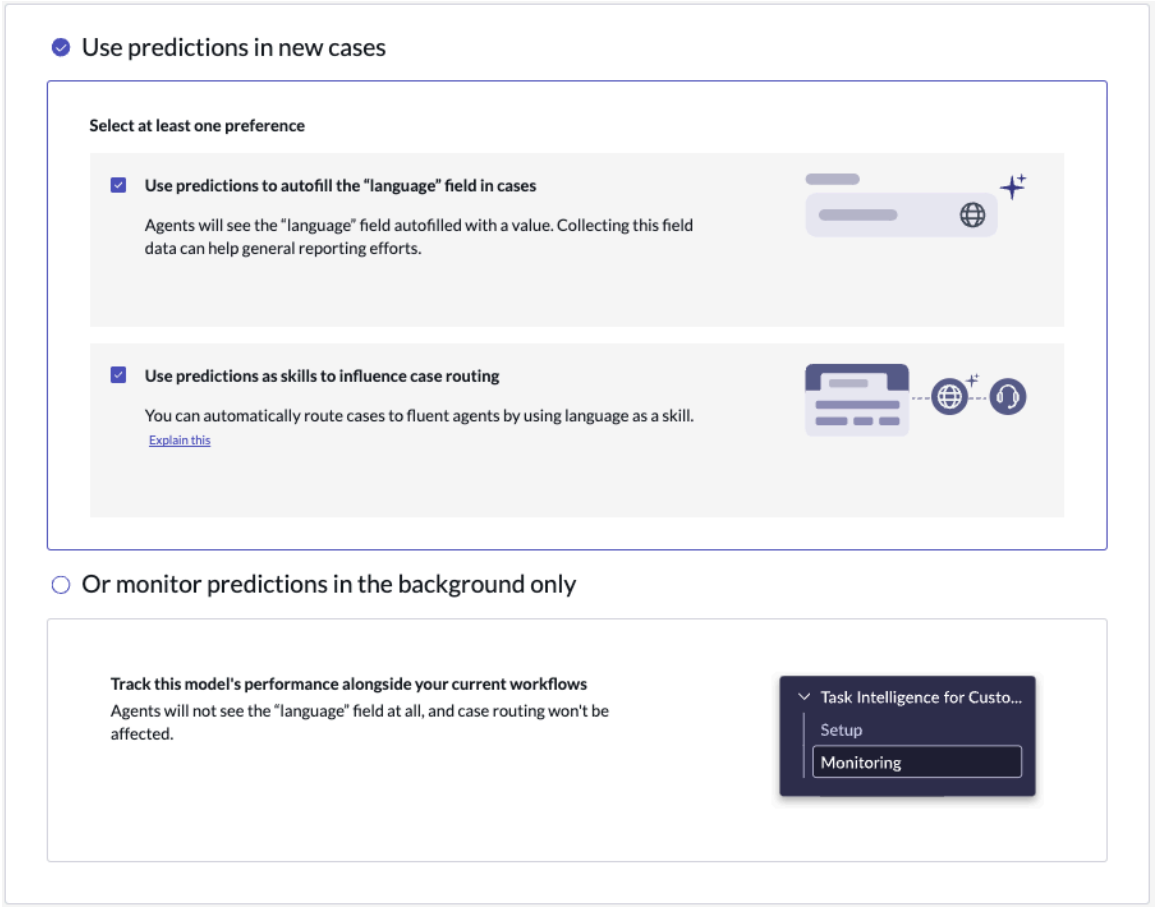
1. Selecione **Exibir todos os resultados de testes** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Informe ao modelo como você deseja usar as previsões de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Use previsões em novos casos.
   a. Adicione o idioma previsto no campo **Idioma** nos casos.
   b. Use a previsão de idioma como uma habilidade para ajudar no roteamento de casos (adicione a habilidade de idioma à tabela Habilidades da tarefa para o registro de caso).
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

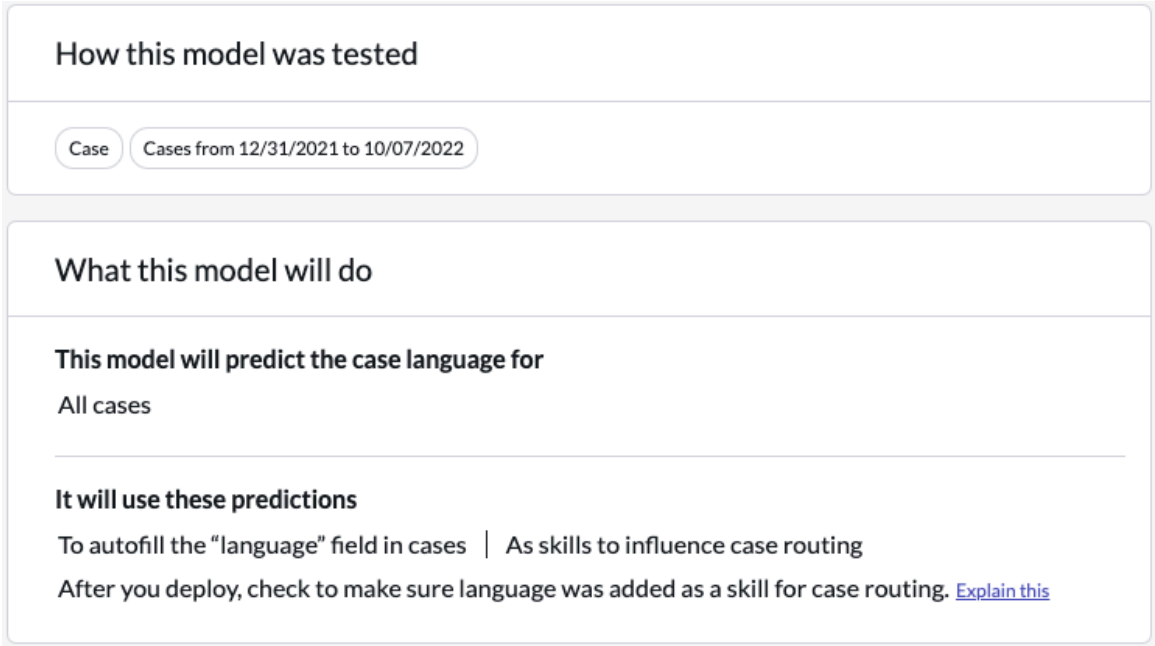
   Com esta opção, o sistema faz as previsões de idioma e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas seleções das páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um caso de uso da Inteligência para documentos

Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas de e-mail e anexos de caso e determine como os usuários com funções de agente CSM interagem com os valores extraídos no espaço da Inteligência para documentos.

Antes de começar

Função necessária: sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

Um caso de uso contém a lista de campos a serem extraídos de anexos e um mapeamento desses campos para campos na tabela Caso ou em uma tabela de tipo de caso. Ele também contém um modo de extração que controla como os valores dos campos extraídos são adicionados ao caso.

Os casos de uso incluem as informações a seguir.

Campos e descrições de formulário de caso de uso

Informações de caso de uso	Descrição
Campos	Configure a lista de campos a serem previstos para um caso de uso. Um campo é uma única informação a ser extraída de um documento. Por exemplo, a data em um documento.
Documentar tarefas	Crie uma tarefa de documento e inclua anexos que são usados para treinar o modelo da Inteligência para documentos para identificar as informações corretas.
Integrações	Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar.

Pré-requisito

- Ative Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).
- Ative o Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configurar Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Como acessar a experiência do administrador do DocIntel

1. Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para abrir o console de administração de Inteligência para tarefas.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console, selecione **Abrir DocIntel** no cartão Inteligência para documentos para abrir a experiência do Administrador do DocIntel.

Criar um caso de uso

Crie um caso de uso para identificar um documento ou conjunto de documentos a serem processados juntos na Inteligência para documentos. Com a Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente, a lista de casos de uso na experiência do administrador do DocIntel usa um filtro padrão com uma condição OU para mostrar casos de uso para:

- Aplicação = Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente -ou-
- ID do MLUC = MLUC CSM-00003

Para criar um caso de uso:

1. Selecione **Casos de uso** no cabeçalho do DocIntel Admin.
2. Selecione **Novo caso de uso** na lista Casos de uso.
3. Na janela pop-up Definir um novo caso de uso, insira as informações a seguir.

Definir uma nova janela pop-up de caso de uso

Campo	Definição
Nome	O nome do caso de uso.
Localização dos dados extraídos	A tabela que contém os registros a serem preenchidos automaticamente com dados extraídos de anexos. Defina este campo como o caso ou o tipo de caso que é relevante para o seu caso de uso.
Modo de extração definido por padrão	O modo de extração determina como os resultados são exibidos para os agentes no espaço da Inteligência para documentos. O administrador do DocIntel começa mostrando os resultados de cada caso de uso como recomendações.

4. Selecione **Salvar** para adicionar o caso de uso à lista Casos de uso.

Defina os campos a serem extraídos

Depois de criar um caso de uso, selecione os campos que deseja extrair. Você pode selecionar um ou mais campos para um caso de uso. Esses campos podem ser do tipo texto ou booliano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os campos a serem extraídos já devem existir na tabela de destino do caso de uso. Se os campos não existirem na tabela de destino, adicione-os à tabela e conclua esta etapa.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Campos.

   Esta guia lista os campos que foram selecionados para extração para o caso de uso.
3. Selecione **Definir seus campos**.

   Se você já definiu um ou mais campos e deseja adicionar outro campo, selecione **Novo campo**.
4. Preencha os campos na janela pop-up Definir um novo campo.

Definir uma nova janela pop-up de campo

Campo	Definição
Caso de uso	[Somente leitura] O caso de uso associado a este registro de campo.
Nome do campo	O nome de exibição do campo a ser extraído conforme ele aparece no espaço da Inteligência para documentos.
Tipo de Campo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). O tipo de campo será somente leitura se você adicionar este campo a um grupo de campos. O tipo de campo é o designado para o grupo. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Data normalization .
É campo obrigatório	[Somente campos de texto e número] Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Adicionar campo	Selecione o grupo de campos ao qual você deseja adicionar o campo.
Tabela de destino	[Somente leitura] A tabela que armazena os resultados do processamento do documento para este caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Usado para interação. **Nota:** Você deve selecionar um caso de uso com uma tabela de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Definir vários campos	Se você estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso, habilite esta caixa de seleção para manter a janela pop-up exibida na tela.

5. Selecione **Adicionar campo**.

   O sistema adiciona a definição de campo à lista Campos.

Criar uma tarefa de documento

As tarefas de documento incluem documentos anexados que são usados para treinar o modelo para identificar e extrair as informações corretas.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Tarefas de documento.

   Esta guia lista as tarefas que foram criadas para o caso de uso.

3. Selecione **Criar uma tarefa de documento**.

   Se você já criou uma ou mais tarefas e deseja adicionar outra tarefa, selecione **Nova tarefa de documento**.

4. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, insira um **Nome de tarefa de documento**.
5. Selecione **+Adicionar arquivo** para adicionar um ou mais anexos.
6. Selecione o arquivo e, em seguida, **Abrir**.
7. Na janela pop-up Carregar um arquivo, selecione **Carregar**.
8. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, selecione **Adicionar extração**.

   O sistema adiciona a tarefa à lista Tarefas do documento e a Inteligência para documentos inicia o processo de extração de dados, que pode demorar um pouco para ser concluído.

   - Quando o processo de extração estiver concluído, o campo **É processado** será definido como verdadeiro.
   - Quando os valores forem extraídos do documento, o campo **Status** será definido como Concluído.

9. Abra a tarefa e selecione **Abrir na Inteligência para documentos** para exibir a tarefa no espaço da Inteligência para documentos.
10. Treine os campos extraídos para identificar os valores corretos.
    a. Se um valor de campo estiver correto: coloque o cursor no campo e pressione Retornar para confirmar o valor.
    b. Se um valor de campo estiver ausente: selecione o valor na lista e pressione Retornar para confirmar o valor.
    c. Se um valor de campo estiver incorreto: exclua o valor incorreto e digite os primeiros caracteres do valor correto. Quando o valor correto aparecer na lista, selecione-o e pressione Retornar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Se um valor de campo estiver incorreto e o valor correto não aparecer na imagem, selecione *Ausente no documento* na lista.

e. Selecione **Enviar**.

Criar uma integração

Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar.

Você pode criar uma ou mais integrações para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente no tempo de execução.

Nota:
Ao criar uma integração, certifique-se de que a caixa de seleção **Criar fluxo** permaneça desmarcada.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Integrações.

   Esta guia lista as integrações que foram criadas para o caso de uso.
3. Selecione **Configurar sua primeira integração**.

   Se você já criou uma ou mais integrações, selecione **Adicionar integração**.
4. Na janela pop-up Criar integração, insira um nome para a integração.
5. Use o construtor de condição para selecionar condições que informam ao recurso Inteligência para documentos quando prever valores.

   No tempo de execução, o sistema identifica a definição de tarefa correta com base nesses filtros. A primeira definição de tarefa ativa que corresponde aos filtros para o caso ou tipo de caso é selecionada.
6. Selecione **Salvar**.

Definir recursos gerais da Inteligência para documentos

As configurações gerais determinam como o recurso Inteligência para documentos exibe informações para os agentes. As configurações gerais se aplicam a todos os casos de uso.

1. Selecione **Configurações** no cabeçalho do DocIntel Admin.
2. Habilite ou desabilite a **opção de correspondência exata**. Quando habilitada, a Inteligência para documentos exibe somente os valores candidatos que correspondem exatamente aos tipos do agente.
3. Habilite ou desabilite a **pontuação do candidato** para exibir as pontuações de confiança de cada recomendação.
4. Selecione um layout para os **Painéis laterais**.
5. Defina a **Largura padrão do painel de extração**.
6. Defina a **Largura padrão do painel de miniaturas**.
7. Selecione o **ajuste de documento padrão para o painel de imagem**.

Para obter mais informações sobre as configurações gerais, consulte Configurar Inteligência para documentos .

Tradução automática

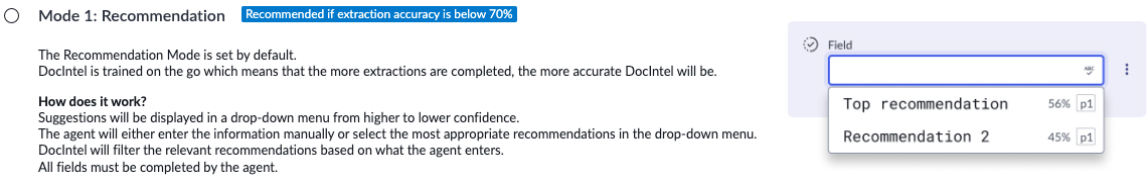
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o modo de extração de dados

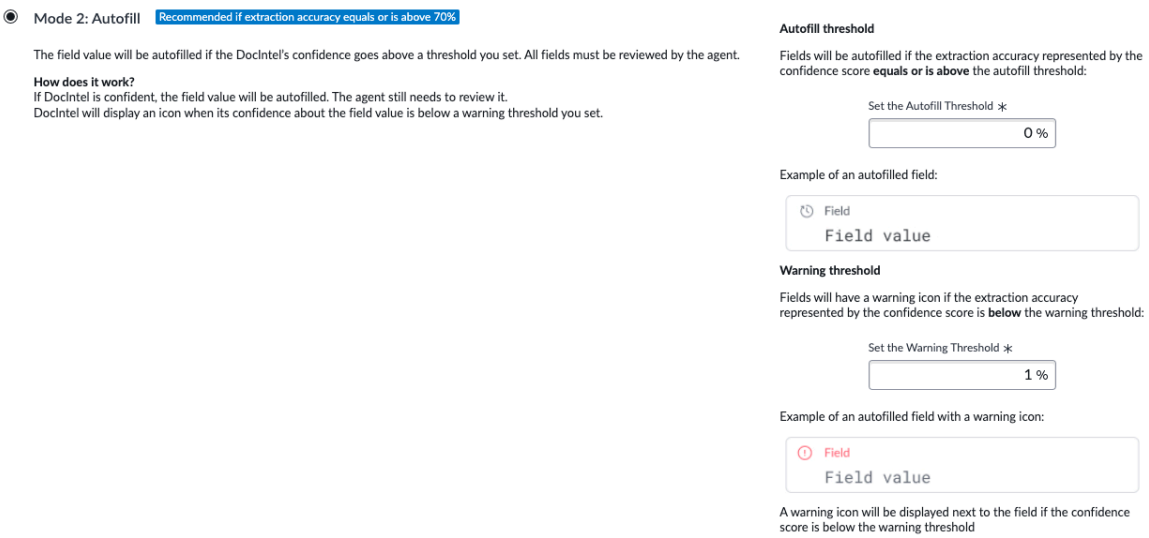
O modo de extração determina como o espaço da Inteligência para documentos trata os valores extraídos. Dois modos de extração estão disponíveis: Recomendação e Preenchimento automático.

- O modo de recomendação fornece recomendações para os campos extraídos no espaço da Inteligência para documentos. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente.
- O modo de preenchimento automático adiciona valores aos campos no espaço da Inteligência para documentos se a confiança da extração for maior do que o valor do **Limite de preenchimento automático**.

1. Selecione **Configurações** no cabeçalho do DocIntel Admin.
2. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
3. Selecione **Modo de extração**.
4. Para usar o modo de recomendação, habilite **o Modo 1: recomendação**.



5. Para usar o modo Preenchimento automático, habilite **o Modo 2: Preenchimento automático**.
   a. Insira um valor percentual no campo **Definir o limite de preenchimento automático**.
   b. Insira um valor percentual no campo **Definir o limite de aviso**.



Definir a configuração de verificação do agente

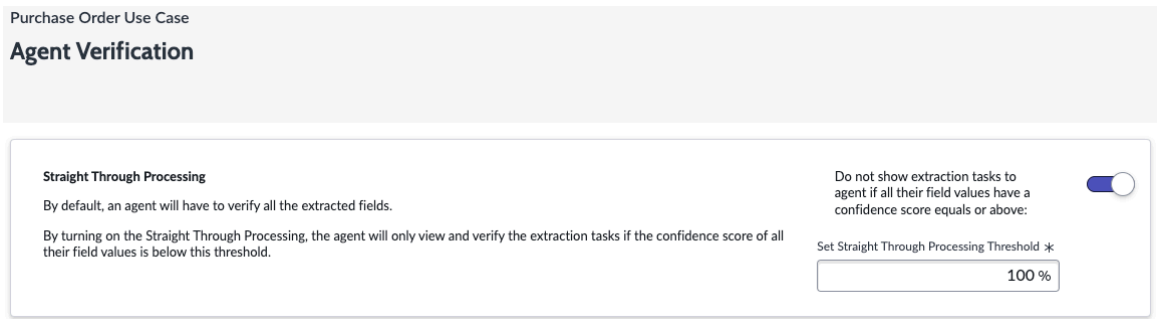
Por padrão, os agentes revisam e verificam os campos com valores extraídos de documentos anexados. Você pode habilitar o processamento direto para preencher automaticamente esses campos com valores extraídos. Quando habilitado, os agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

somente revisam e verificam as tarefas de extração se a pontuação de confiança de todos os valores de campo estiver abaixo do limite definido.

1. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
2. Selecione **Verificação do agente**.



3. Se desejar, habilite o **Processamento direto**.
4. Insira um valor percentual no campo **Definir limite de processamento direto**.

Inteligência preditiva para definições de solução CSM

Use seus registros de instância para criar Customer Service Management soluções específicas.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias onde Inteligência preditiva e Customer Service Management estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Atribuição de caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Grupo de atribuição** da **Descrição resumida**.
Categorização de caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Categoria** da **Descrição resumida**.
Priorização de caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Prioridade** da **Descrição resumida**.
Agrupamento de casos em tópicos	Clustering	Agrupa casos semelhantes em tópicos com base na **Descrição resumida**.
Todos os Casos semelhantes	Semelhança	Recomenda casos semelhantes com base na **Descrição resumida** que podem ajudar os agentes de atendimento ao cliente nos processos de investigação e resolução de casos.
Casos em Aberto Recomendados	Semelhança	Recomenda casos semelhantes em aberto com base na **Descrição resumida**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Casos resolvidos recomendados	Semelhança	Recomenda casos semelhantes resolvidos com base na **Descrição resumida**.
Detector de problemas graves	Semelhança	Fornece recomendações para os principais problemas com base na **Descrição resumida**. • Recomenda um ou mais casos principais, se disponíveis. • Caso contrário, recomenda casos semelhantes que não estão vinculados como casos secundários a um caso principal.
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando os campos **Texto**, **Descrição resumida**e **Descrição** dos artigos de conhecimento com a **Descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente.
Todos os artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando os campos na exibição do banco de dados da exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] com a **Descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Esta definição de solução é usada no recurso de resposta. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.

Regras de negócios para soluções de classificação

Essas regras de negócios se aplicam somente às definições de solução Atribuição de caso do CSM, Categorização de caso do CSM e Priorização de caso do CSM e estão disponíveis somente em instâncias em que Inteligência preditiva e Customer Service Management estão ativos. Crie suas próprias regras de negócios na tabela Caso [sn_customerservice_case] para personalizar os comportamentos de previsão e relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios para Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Previsão baseada em caso padrão	Caso [sn_customerservice_case]	Gera resultados de previsão das soluções Customer Service Management ativas. É executado quando um registro de caso é inserido.
Atualizar resultados de previsão	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza as estatísticas de cobertura e precisão da solução. É executado quando um registro de caso é encerrado.

Informações de upgrade

Se sua instância estiver em execução na versão Kingston e você estiver atualizando para a versão Washington DC:

- Use o modelo de regra de negócios Previsão baseada em caso padrão para criar uma nova regra de negócios. Esta regra inclui uma variável de solução que obtém todas as soluções ativas recuperadas pelo método findActiveSolution(solutionName).
- Em um ambiente de domínio global, use a variável de matriz solutionNames que requer que você forneça explicitamente as soluções que são chamadas pela regra de negócios.
- Em um ambiente separado por domínio, como um ambiente MSP, consulte o código comentado no modelo de regra de negócios para facilitar a personalização.
- O modelo de regra de negócios chama o método applyPredictionForSolution() para prever, independentemente de quaisquer mudanças no valor padrão.

Como manter a precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão retreinando, modificando ou criando novas soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócios ao longo do tempo para garantir que ela funcione conforme desejado em vários pontos de consumo e Personas de usuário.

Tópicos relacionados

Caso/recomendação semelhantes

Tópicos de caso de tendências

Resolva os casos com mais eficiência e proatividade usando a Inteligência preditiva para identificar clusters de casos com problemas semelhantes e identificar fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendência.

O uso de tópicos de caso de tendências tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do gerente: identifique rapidamente clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e aja para resolvê-los.
- Melhore a experiência do cliente: resolva problemas de forma proativa analisando padrões nos dados de atendimento ao cliente.
- Aprimorar a excelência operacional: reduza o backlog de casos em aberto resolvendo casos semelhantes de uma só vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores do sistema treinam as definições de solução para casos semelhantes de cluster e identificam os casos principais semelhantes para o cluster.

Os gerentes de problemas principais usam listas de tópicos de caso de tendências para analisar o backlog de casos. Usando as listas, eles podem identificar rapidamente os casos principais existentes aos quais o backlog pode estar vinculado ou criar um novo caso principal.

Informações de ativação

O recurso de tópicos de caso de tendências requer o plug-in Predictive Intelligence for CSM (com.snc.csm_ml) e o plug-in Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt).

Tópicos relacionados

- Configurar tópicos de caso de tendências
- Exibir tópicos de caso de tendências
- Adicionar tópicos de caso de tendência aos casos principais existentes
- Criar casos principais para tópicos de caso de tendências

Configurar tópicos de caso de tendências

Treine as definições de solução para identificar clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e encontre os casos principais relacionados aos clusters.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os menus e use os módulos para treinar as definições de solução para identificar tópicos de caso de tendências. Para mais detalhes, consulte Tópicos de caso de tendências.

Procedimento

1. Navegue até **Predictive Intelligence** e, em seguida, **Todos** > **Semelhança** > **Definições de solução** ou **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Conclua as tarefas a seguir para treinar as definições de solução para tópicos de caso de tendências.

Descrição do campo de definições de solução

Tarefa	Descrição
Treinar a definição da solução de clustering para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos	Configure uma definição de solução de clustering para agrupar casos semelhantes em grupos.
Treinar a definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes	Configure uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes para os clusters.

Treinar a definição da solução de clustering para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos

Para habilitar o clustering de casos semelhantes em tópicos, primeiro você deve atualizar e treinar a definição da solução de clustering.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, uma definição de solução de clustering para agrupar grupos de casos em tópicos já está disponível. Uma definição de solução de clustering agrupa registros semelhantes em clusters para que você possa processá-los coletivamente ou identificar padrões.

Você pode modificar os campos, os filtros, a frequência de atualização e a frequência de treinamento.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de cluster, pesquise e selecione a definição de solução Agrupamento de casos em tópicos (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics).
3. No formulário Definição de cluster, verifique os valores de campos padrão.
4. Altere os campos e os filtros, conforme necessário.
5. Para mudar a frequência com a qual o modelo de definição de solução de cluster deve ser recriado, edite o campo **Frequência de atualização**.
6. Para mudar a frequência com a qual incluir novos registros no modelo para a definição da solução de clustering, edite o campo **Frequência de treinamento**.
7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição da solução Agrupamento de casos em tópicos.
8. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
9. Abra a definição de solução Agrupamento de casos em tópicos.
10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

> **Nota:**
> Como alternativa, você pode clicar no link da solução na coluna **Ativa**. No formulário da Solução de ML, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** para verificar o andamento da solução de treinamento.

11. Clique na guia **Visualização de cluster**.
    Os clusters que foram formados para a solução fornecida são exibidos em um mapa de árvore em ordem decrescente de tamanho, da parte superior esquerda para a parte inferior direita. Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster.

Treinar a definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes

Para habilitar a localização de casos principais relacionados em um cluster, primeiro você deve atualizar e treinar a definição da solução de semelhança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes em um cluster já está disponível. Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes.

Você pode modificar os campos, os filtros, a frequência de atualização e a frequência de treinamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição de solução do Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .
4. Altere os campos e os filtros, conforme necessário.
5. Para mudar a frequência com a qual o modelo de definição de solução de semelhança deve ser recriado, edite o campo **Atualizar frequência**.
6. Para mudar a frequência com a qual incluir novos registros no modelo para a definição da solução de semelhança, edite o campo **Frequência de treinamento**.
7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição de solução do Detector de problemas graves.
8. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
9. Abra a definição de solução do Detector de problemas graves.
10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

Nota:
Como alternativa, você pode clicar no link da solução na coluna **Ativa**. No formulário da Solução de ML, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** para verificar o andamento da solução de treinamento.

Recomendações de caso semelhantes

O recurso de recomendação de caso semelhante permite que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre um caso atual. Este recurso também pode fornecer recomendações sobre casos que podem estar relacionados aos principais problemas.

O recurso de recomendação de caso semelhante usa os seguintes componentes:

Recursos de pesquisa adicionais para pesquisa contextual

Recursos de pesquisa adicionais são fornecidos para pesquisa contextual. Esses recursos adicionais permitem que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem casos em aberto ou resolvidos para obter informações relacionadas ao caso atual.

Inteligência preditiva definições de solução de semelhança

Vários dos recursos de pesquisa adicionais têm uma definição de solução de semelhança de aprendizado de máquina (ML) associada. Esses recursos adicionais executam uma pesquisa contextual com base na descrição resumida do caso e retornam uma lista de registros semelhantes.

Inteligência preditiva no Espaço do agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> Inteligência preditiva pode fornecer aos agentes uma lista de casos semelhantes ao caso atual. Esses casos semelhantes podem fornecer detalhes úteis ou informações de resolução para o caso atual. Inteligência preditiva também pode fornecer recomendações sobre possíveis problemas graves e casos principais.

Com o recurso de caso/recomendação semelhante, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Localizar casos semelhantes ao caso atual.
- Copiar anotações de resolução e códigos de casos resolvidos para o caso atual.
- Vincule o caso atual a um caso semelhante.
- Exiba uma lista de casos em aberto semelhantes ao caso atual e envie o caso atual como um candidato a caso principal.
- Exiba um ou mais casos principais semelhantes e vincule o caso atual como secundário a um caso principal.

Os gerentes de problemas graves podem pesquisar casos semelhantes a um caso principal e adicioná-los como casos secundários.

Como usar o recurso no Agent Workspace e na interface da plataforma

Com o Agent Workspace, os agentes podem:

- Realize uma pesquisa em Inteligência preditiva usando os recursos de pesquisa adicionais.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da pesquisa.
- Copie as informações de resolução de um caso selecionado para o caso atual. Isso inclui o código de resolução e as anotações de resolução (o agente deve salvar o caso).
- Exiba uma lista de casos semelhantes que não incluem os casos principais. Esta é uma maneira de ver que o caso atual pode ser um candidato a caso principal.
- Exiba uma lista de casos semelhantes que incluem um ou mais casos principais. Os casos principais são exibidos primeiro na lista de resultados. Os agentes podem usar uma ação disponível para adicionar o caso atual como secundário de um caso principal.

Com a interface da plataforma, os agentes podem:

- Realize uma pesquisa na seção Resultados da pesquisa relacionada no formulário Caso usando os recursos de pesquisa adicionais. Os agentes podem selecionar esses recursos adicionais em uma lista pelo campo **Pesquisa relacionada**.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da pesquisa.

Plug-ins

A configuração do recurso de caso/recomendação semelhante está incluída no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O recurso de caso/recomendação semelhante tem uma dependência no plug-in Contextual Search (com.snc.contextual_search). Ative o plug-in Contextual Search para usar a pesquisa contextual e os recursos de pesquisa adicionais.

Para usar caso/recomendação semelhante com os seguintes recursos, ative os plug-ins associados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerenciamento de problemas graves - ative o plug-in Gerenciamento de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Inteligência preditiva – ativa o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)
- Problem Management – ative Prática recomendada de Problem Management – Madrid – Modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)

Tópicos relacionados

Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management

Recursos de pesquisa adicionais

O recurso de recomendação de caso semelhante usa recursos de pesquisa adicionais, que são configurados usando a aplicação Contextual Search.

Navegar até **Pesquisa contextual** > **Recursos Adicionais** para exibir a lista Recursos de pesquisa (exibição Recursos adicionais). Dois tipos de recursos de pesquisa adicionais estão disponíveis: Tabela e Inteligência preditiva Semelhança.

Recursos de tabela

Recursos de pesquisa adicionais do tipo **Tabela** são baseados em uma tabela selecionada e têm condições específicas que devem ser atendidas para que um registro seja incluído nos resultados da pesquisa.

Os recursos de pesquisa adicionais **da tabela** a seguir estão incluídos com o plug-in Atendimento ao cliente:

- Casos resolvidos
- Problemas Principais em Aberto

Os recursos de pesquisa adicionais **da tabela** a seguir estão incluídos com o plug-in Problem Management Best Practice - Madrid - State Model:

- Problemas em aberto
- Problemas resolvidos

Recursos de pesquisa adicionais do tipo de tabela

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos resolvidos	Caso	Retorna uma lista de casos criados nos últimos seis meses que têm um estado resolvido ou encerrado e o código de resolução é um dos seguintes: • Resolvido - Corrigido pelo suporte/ Orientação fornecida • Corrigido ao encerrar o PRB relacionado • Solução alternativa fornecida com base no PRB em aberto Ações disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de pesquisa adicionais do tipo de tabela

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
		• **Link para o caso**: o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa. • **Copiar informações de resolução**: copia as anotações de resolução e o código de resolução do caso selecionado para o caso atual.
Problemas Principais em Aberto	Caso	Retorna uma lista dos principais casos em aberto. Ações disponíveis: **Link para o caso**: o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa.
Problemas em aberto	Problema	Retorna uma lista de problemas em aberto. Ações disponíveis: **Link para caso**: adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.
Problemas resolvidos	Problema	Retorna uma lista de problemas que têm um estado Resolvido ou Encerrado. Ações disponíveis: **Link para caso**: adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.

Inteligência preditiva Recursos de semelhança

Recursos de pesquisa adicionais do tipo Inteligência preditiva Semelhança estão associados a uma definição de solução de semelhança de aprendizado de máquina (ML). Os recursos de pesquisa deste tipo exigem o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml). Os recursos listados na tabela a seguir estão incluídos com o plug-in Inteligência preditiva.

Além da definição de solução de semelhança associada, os recursos de semelhança Inteligência preditiva podem ter propriedades configuradas. Essas propriedades identificam as condições que devem ser atendidas para que os casos sejam incluídos nos resultados da pesquisa.

Inteligência preditiva Recursos de pesquisa adicionais do tipo de semelhança

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos resolvidos recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes resolvidos criados nos últimos seis meses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva Recursos de pesquisa adicionais do tipo de semelhança

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
		Associado à definição de solução de semelhança de Casos resolvidos recomendados.
Casos em Aberto Recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes em aberto criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de Casos em aberto recomendados.
Todos os Casos semelhantes	Caso	Retorna uma lista de todos os casos semelhantes criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de Todos os casos semelhantes.

Recomendações de assistência do agente do caso principal

As recomendações de assistência do agente de caso grave são usadas para recomendar casos importantes.

A assistência do agente fornece uma recomendação para cada um dos dois principais cenários de caso:

- Caso principal encontrado: retorna uma lista com um ou mais casos principais criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que são semelhantes ao caso atual. Os casos são listados por pontuação de semelhança. O intervalo de tempo padrão é definido como o início de ontem.
- Nenhum caso principal encontrado: retorna uma recomendação com base no número de casos criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que são semelhantes ao caso atual (não inclui nenhum caso principal). O intervalo de tempo padrão é definido como o início de ontem.

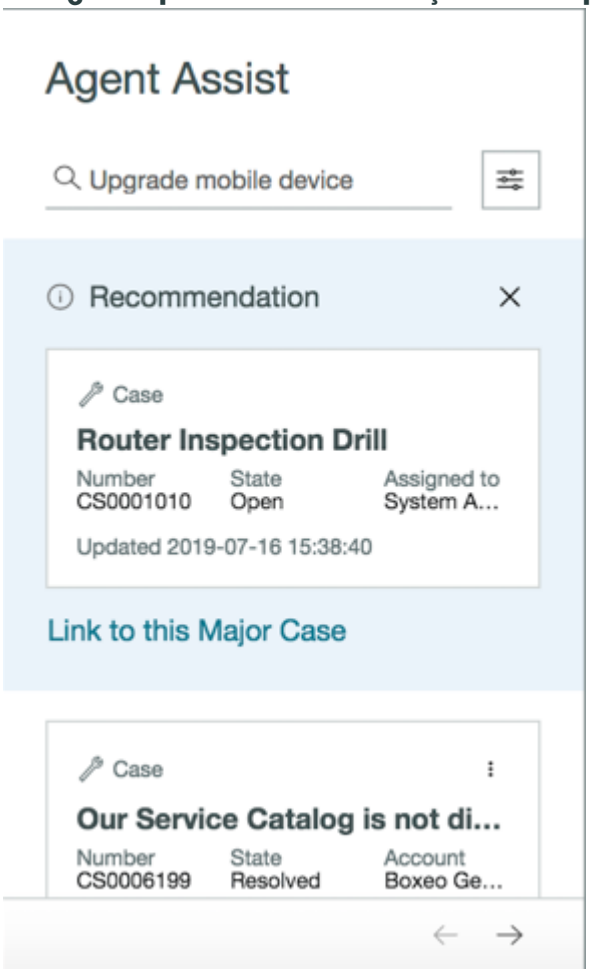
Para configurar o intervalo de tempo para o limite de definição de solução, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

Se as recomendações da assistência do agente de Caso Importante encontrarem um ou mais casos importantes semelhantes ao caso atual, a guia Inteligência preditiva exibirá esses casos classificados por pontuação de semelhança. O caso com a pontuação mais alta é realçado com uma caixa branca e o título **Caso principal** e inclui uma ação do usuário para vincular o caso atual ao caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva recomendação de caso principal

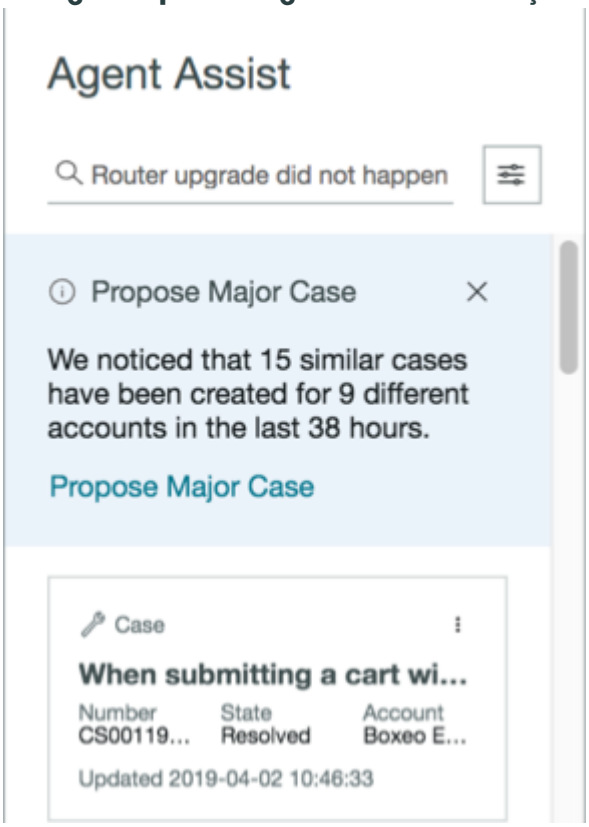


Se as recomendações da assistência do agente de caso grave encontrarem casos semelhantes ao caso atual, mas não casos graves, a guia Inteligência preditiva exibirá uma recomendação realçada com uma caixa azul. Inclui a opção de propor o caso atual como candidato a caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva guia de recomendação de caso semelhante



As recomendações de assistência do agente do caso principal:

- Usa a definição de solução de ML das recomendações da assistência do agente do caso principal.
- Inclui algumas propriedades que fornecem aos clientes opções de personalização, como o título da recomendação e a mensagem que aparece na guia Inteligência preditiva.
- Inclui a definição de tendência de **Caso Importante em Potencial**.

  Esta definição define o limite para:

  - Encontrar o número de contas distintas às quais os casos precisam pertencer para uma recomendação de problema grave. O valor padrão é 3.
  - O número de casos semelhantes que precisam ser retornados pela definição de solução para uma recomendação de problema grave usando um script. O valor padrão é 10.

Definições da solução de similaridade

O recurso de recomendação de caso semelhante usa várias definições de solução Inteligência preditiva para modelos de semelhança.

Navegar até **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**. As definições de solução a seguir são fornecidas com o recurso de caso/recomendação semelhante.

- Todos os casos semelhantes (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Casos resolvidos recomendados (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- Casos em aberto recomendados (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários dos recursos de pesquisa contextual adicionais usados pelo recurso de caso/recomendação semelhante estão associados a essas definições de solução. Os agentes podem selecionar esses recursos de pesquisa e acessar os casos retornados por essas definições de solução de semelhança.

Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Ações de usuário de caso semelhante

Os agentes de atendimento ao cliente e os gerentes de problemas principais podem usar o recurso de recomendação de caso semelhante para vincular casos, copiar informações de resolução, propor candidatos a caso principais e adicionar casos a casos principais existentes.

Ações e resultados do usuário

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
O agente de atendimento ao cliente pode vincular o caso atual a um caso semelhante	• **Agent Workspace**: a guia Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança. • **Plataforma**: a seção Resultados da pesquisa relacionada do formulário de caso mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança.	• Espaço do agente: clique no menu Mais ações de IU e selecione **Vincular ao caso**. • Plataforma: clique no caso desejado na lista de resultados da pesquisa e clique em **Vincular ao caso**.	O caso atual está vinculado como secundário do caso semelhante.
O agente de atendimento ao cliente pode copiar informações de resolução de um caso resolvido para o caso atual	**Agent Workspace**: a guia Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes resolvidos, ordenados pela pontuação de semelhança.	Espaço do agente: clique no menu Mais ações de IU e selecione **Copiar resolução**.	Copia o código de resolução e as anotações de resolução do caso semelhante ao caso atual. **Nota:** Certifique-se de salvar o registro do caso atual.
O agente de atendimento ao cliente pode propor um candidato de caso principal	**Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva mostra uma recomendação de	Espaço do agente: clique no link **Propor caso principal**.	O caso atual é proposto como um problema importante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações e resultados do usuário

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
Nota: A definição de solução de semelhança do Detector de problemas graves deve estar ativa.	problema grave com a seguinte mensagem: "Percebemos que (x) casos semelhantes foram criados para (y) contas diferentes nas últimas (z) horas. Propor isso como um problema importante?"		
O gerente de problemas graves pode associar o caso atual a um caso importante **Nota:** A definição de solução de semelhança do Detector de problemas graves deve estar ativa.	**Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva lista um ou mais casos importantes semelhantes ao caso atual, classificados por pontuação de semelhança.	Espaço do agente: clique no menu Mais ações de IU e selecione **Vincular a este problema importante**.	O caso atual é adicionado como secundário ao caso principal.

Tópicos relacionados

Similarity solutions

Tempo estimado para resolver um caso

O aprendizado de máquina no Customer Service Management ajuda na resolução de casos, prevendo o tempo estimado para resolver um caso.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de um caso, como sua descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter mais informações sobre como configurar a definição de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso.

Ativação

Este recurso está disponível com a ativação do plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.sn_csm_ml). Para obter mais informações, consulte Instalar Predictive Intelligence .

Os agentes devem ativar o componente da faixa **de tempo de resolução**, que exibe o ETTR, para exibi-lo no CSM Agent Workspace ou no CSM Configurable Workspace. Para obter mais informações, consulte Exibir o componente da faixa de opções Tempo de resolução e Tempo estimado de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir configurações de tempo estimado para resolver valores

Após a atualização, defina algumas configurações para exibir a coluna **Tempo de resolução do valor numérico** no relatório de caso de casos mais antigos e determinar as informações exibidas.

Antes de Iniciar

Você deve ter um tempo estimado padrão treinado para resolver uma solução de regressão de caso. Para obter mais informações, consulte Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Script**.
2. Selecione o script de correção **Preencher valores numéricos de TTR**.
3. **Opcional:** Modifique os valores de parâmetro padrão.
   - `LookBackPeriodInMonths`: o número de casos a serem examinados nos últimos meses. O valor padrão é 15 meses.
   - `report.setLimit`: O número máximo de registros a serem examinados. O valor padrão é 150.000.
4. Clique em **Executar script de correção** para preencher os valores de tempo estimados para resolver casos mais antigos.
5. Execute o script na tela ou em segundo plano.
   - Para exibir o script em execução na tela, clique em **Prosseguir**.
   - Para executar o script em segundo plano, clique **em Prosseguir em segundo plano**.

Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso

A definição de regressão Tempo estimado para resolver um caso está disponível por padrão. Você pode modificar os valores padrão dos campos de caso, a linha do tempo do caso e a frequência de treinamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A definição de tempo estimado para resolver um caso está disponível por padrão. Você pode treinar esta definição disponível para concluir uma solução e fazer previsões. Você pode mudar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento. Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma solução, consulte o seguinte.

Crie e treine uma solução de regressão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Clique **em Tempo estimado para resolver um caso**.
   Na tela Definição de regressão, o campo **Tabela** é preenchido automaticamente com a tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]. O campo **Campo de saída** é preenchido automaticamente com o tempo necessário para resolver um caso em segundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você atualizou, será necessário executar um script de correção para mostrar a coluna **Tempo de resolução do valor numérico** para exibir valores para casos mais antigos. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de tempo estimado para resolver valores.

3. Para editar, adicionar ou excluir atributos de caso, modifique os valores padrão no campo **Campos**.
   Os atributos de caso padrão são Descrição resumida, Categoria, Grupo de atribuição, Atribuído a, Prioridade, Produto, Canal, Conta, Serviço, Contato, Contrato e Descrição. Esses detalhes são obtidos do registro do caso.
4. Edite o campo **Filtro** se quiser modificar o número de casos de meses anteriores a serem examinados.
   O valor padrão é 15 meses.
5. Edite o campo **Frequência de treinamento** se quiser modificar a frequência do treinamento.
   O valor padrão é a cada 30 dias.
6. Atualize as mudanças feitas ou atualize e retreine a solução.
   - Para atualizar as mudanças feitas, clique em **Atualizar**.
   - Para atualizar e retreinar a solução, clique em **Atualizar e retreinar**.

Exibir o componente da faixa de opções Tempo de resolução

Ative o **cartão de experiência ETTR** para que você possa exibir o componente da faixa de tempo de resolução em seus espaços do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O componente da faixa de tempo de resolução está disponível por padrão e pode ser exibido no CSM Agent Workspace e no CSM Configurable Workspace. Você deve ativar o componente no CSM Agent Workspace antes de ativá-lo no CSM Configurable Workspace.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Forms** > **Configurações da faixa do espaço**.
2. Clique em qualquer registro que tenha o valor de tabela **Caso [sn_customerservice_case]**.
3. Aumente ou diminua os valores na coluna de largura para tornar a largura total combinada de todos os componentes para 12 ou menos.

   Nota:
   Se o total já exceder 12, diminua os valores dos outros componentes antes de modificar o valor do Cartão de **experiência ETTR**.

4. Clique **em Cartão de experiência ETTR**.
5. Selecione **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na seção de formulário **Atributos do**componente da faixa de opções, modifique componentes como o **título do cartão** e a **mensagem de informações,** conforme necessário.

Nota:

- Você pode ver que o nome da solução é preenchido previamente com o nome padrão.
- O mesmo procedimento se aplica para ativar o cartão de **experiência ETTR** no espaço configurável do CSM. Você deve ativar o cartão de **experiência ETTR** no CSM Agent Workspace antes de ativá-lo no CSM Configurable Workspace. Navegar até **Estrutura de experiência do usuário** > **Definições de configuração da faixa de opções** e ativar. A seção **Atributos do componente da faixa de opções** é não disponível para modificação.

Inteligência preditiva para gestão de casos

Ajude os agentes na criação de casos exigindo um mínimo de informações, como a descrição resumida e prevendo valores para a categoria, prioridade e grupo de atribuição.

No Espaço do agente ou na interface da plataforma, os agentes podem usar este recurso ao criar casos, fornecendo a descrição resumida. Com base nas informações inseridas no campo **Descrição resumida**, o recurso Predictive Intelligence prevê a categoria, a prioridade e o grupo de atribuição e roteia o caso para a fila correta.

Plug-in

O plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) fornece recursos de Predictive Intelligence para Customer Service Management. Este plug-in permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados no CSM. Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

O plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management é ativado automaticamente para novos clientes do Orlando. Os clientes existentes que atualizam para a versão Orlando devem ativar manualmente este plug-in.

Definições de solução

Inteligência preditiva inclui as seguintes definições de solução para gestão de casos:

- Categorização de caso de CSM
- Atribuição de caso de CSM
- Priorização de caso de CSM

Uma definição de solução prevê um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado. Pelo menos uma definição de solução deve estar ativa para usar Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Para obter mais informações, consulte Predictive Intelligence para definições de solução CSM.

Regras de negócios

Inteligência preditiva também inclui regras de negócios para Customer Service Management:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Previsão baseada em caso padrão
- Atualizar resultados de previsão

Para obter mais informações, consulte Predictive Intelligence para definições de solução CSM.

Pontos de extensão

O recurso [Inteligência preditiva para Customer Service Management inclui o ponto de extensão **CSMPredictionService**. Este ponto de extensão contém um método que retorna as seguintes informações:

- A lista de definições de solução que são usadas para prever valores de campo durante a criação de caso.
- O tratamento dos campos previstos com base nos valores dos campos de entrada.

O administrador do sistema pode usar este ponto de extensão para personalizar as definições de solução.

Configurar Inteligência preditiva para gestão de casos

Ative o plug-in Inteligência preditiva e habilite a propriedade do sistema relacionada e o client script para usar Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml).
2. Habilite a propriedade **Habilitar/Desabilitar a previsão para o caso** (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades.**
   b. Habilite a caixa de seleção **Habilitar/Desabilitar a previsão para o caso**.
   c. Clique em **Salvar**.
3. Habilite o client script **Prever valores de caso**.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de cliente**.
   b. Clique em **Prever valores de caso** na lista Scripts de cliente.
   c. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   d. Clique em **Atualizar**.

Use Inteligência preditiva para gestão de casos

Os agentes podem usar Inteligência preditiva para prever valores para campos configurados ao criar um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso, o recurso Inteligência preditiva prevê valores para os campos configurados com base na descrição resumida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você atualizar o caso, os valores desses campos não serão previstos novamente.

Procedimento

1. Crie um caso.
2. Insira as informações no campo **Descrição resumida** e vá para o próximo campo.

   Com base nessas informações, o sistema prevê os valores dos campos **Prioridade**, **Grupo de atribuição**e **Categoria**.

   Nota:
   Se o sistema não puder prever valores com base na descrição resumida, esses campos permanecerão em branco.

3. **Opcional:** Altere os valores nos campos previstos, se necessário, ou insira valores para os campos em que Inteligência preditiva ignorou a previsão.
   O sistema não substitui os valores inseridos pelo usuário nos campos previstos.

Atualizar casos com previsões de campo ausentes

Exiba a lista de casos em aberto para os quais a previsão de categoria, prioridade ou grupo de atribuição foi ignorada pelo recurso Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Caso Inteligência preditiva não possa prever um ou mais atributos de caso, os agentes de atendimento ao cliente e os administradores podem atualizar essas informações depois que um caso é criado. Por exemplo, a descrição resumida pode não incluir detalhes suficientes para fazer uma previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Casos ignorados pela Inteligência preditiva**.
2. Selecione um caso na lista.
3. Forneça as informações ausentes e clique em **Atualizar**.

Configurar notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail para desviar casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você instala e ativa o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml), os seguintes plug-ins relacionados também são ativados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)
- Script de notificação por e-mail para o plug-in Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Você também pode configurar o recurso de resposta para tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar resposta automática para tarefas que não sejam casos.

Procedimento

1. Siga as etapas neste link: Habilitar resposta automática.
2. Siga as etapas neste link: Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.
3. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Configure o contexto de pesquisa para Resposta automática.
4. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Limitar o número de artigos em notificações de resposta automática para casos.
5. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

   Nota:
   Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail. Você pode usar o ponto de extensão `getViewedContent` para modificar o filtro pela duração do último conteúdo exibido.

6. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.
7. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados em notificações de resposta automática.
8. **Opcional:** Siga as etapas neste link: Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática.

   Nota:
   Quando você configura o recurso de resposta para usar um portal personalizado, a configuração padrão do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor não é usada. Certifique-se de usar esta configuração quando tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente ou o portal de atendimento ao consumidor.

Tópicos relacionados

Uso de resposta automática para desvios de caso

Habilitar resposta automática

Habilite o recurso de resposta para incluir conteúdo sugerido para casos de desvio em notificações por e-mail.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na seção Recomendações de resposta automática, marque a caixa de seleção da propriedade **Habilitar recomendações de resposta automática** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Clique em **Salvar**.

Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática

Atualize e treine uma definição de solução de semelhança para habilitar o recurso de resposta para sugerir conteúdo comparando a descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente com os artigos de conhecimento existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. A solução de semelhança Todos os artigos de conhecimento semelhantes seleciona artigos de conhecimento para casos de atendimento ao cliente das bases de conhecimento predefinidas no portal de atendimento ao consumidor e no portal de atendimento ao cliente. Para selecionar artigos de conhecimento de qualquer base de conhecimento personalizada em um portal ou de uma base de conhecimento em qualquer portal personalizado, você deve modificar esta solução de semelhança.

Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Conhecimento [kb_knowledge] na exibição do banco de dados da Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da sua instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000.

Se o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) estiver ativado, as tabelas dos modelos de artigo de conhecimento (como Perguntas frequentes, Como fazer, O que é, Artigo KCS) também serão adicionadas à exibição do banco de dados da Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view]. Para que uma solução de semelhança mostre resultados de cada tipo de modelo, cada uma das tabelas do tipo de modelo deve ter pelo menos o número necessário de registros. Se uma tabela não tiver o número necessário de registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Para obter mais informações, consulte Suporte de exibição de banco de dados para Predictive Intelligence .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição de solução Todos os artigos de conhecimento semelhantes (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o escopo da aplicação não estiver definido como Aplicação de atendimento ao cliente, você não poderá editar o formulário e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de semelhança.
Corpus de palavras	Define quais artigos de conhecimento e casos são selecionados. Por padrão, o corpus de palavras **Todos os artigos e casos** está disponível para pesquisar artigos de conhecimento semelhantes a uma descrição resumida de caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Modifique o corpus de palavras para usar a base de conhecimento definida para o seu portal. Se você tiver definido tabelas personalizadas para artigos de conhecimento e modelos de artigo, deverá incluir seus campos no conteúdo do corpus de palavras. Para obter mais informações sobre o corpus de palavras e o conteúdo do corpus de palavras, consulte Criar um corpus de palavras .
Tabela	Exibição de tabela ou banco de dados que contém os registros do artigo de conhecimento. Defina o valor como exibição de banco de dados de exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view], a menos que você use uma tabela ou exibição de banco de dados diferente para armazenar artigos de conhecimento. Esta exibição de banco de dados une as tabelas Conhecimento [kb_knowledge], O que é [kb_template_what_is], Como fazer [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo KCS [kb_template_kcs] para exibir todos os campos em um artigo de conhecimento. Depois de atribuir um valor de tabela, o número de registros que correspondem às condições do filtro é exibido como um link. **Nota:** As tabelas O que é [kb_template_what_is], Como [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo KCS [kb_template_kcs] estarão disponíveis somente se o plug-in Knowledge Management Advanced estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Knowledge Management Advanced .
Campos	Campos do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] selecionados para comparação de semelhança com a descrição resumida do caso. Os campos devem ser iguais aos campos definidos para o conteúdo do corpus de palavras.
Filtro	Condições de filtro aplicadas na exibição do banco de dados para filtrar registros de artigos de conhecimento para de resposta recomendações. Clique em **Adicionar condição do filtro** para aplicar condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar os resultados de semelhança. Por exemplo, para o portal de atendimento ao cliente, você definiria uma condição de filtro **[Fluxo de trabalho] [é] [Publicado] E [Base de conhecimento] é [Atendimento ao cliente]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para um portal personalizado, você seleciona a base de conhecimento do portal personalizado na condição **[Base de conhecimento]**.
Tabela de teste	Tabela que contém os registros de caso que você deseja comparar com os registros de artigos de conhecimento. Defina o valor como a tabela Caso [sn_customerservice_case], a menos que você use uma tabela diferente para armazenar registros de caso.
Campos de Testes	Campos do caso selecionado para correspondência de semelhança com campos de artigo de conhecimento. Por padrão, o campo de descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente é usado para a correspondência de semelhança com os campos do artigo de conhecimento.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** aparece por padrão.
Frequência de Treinamento	Frequência com a qual o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de Atualização	Frequência em que novos registros devem ser incluídos no modelo para definição de solução de semelhança.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .

4. **Opcional:** Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, atualize a programação para o treinamento da definição da solução Todos os artigos de conhecimento semelhantes.
   Por padrão, a programação de solicitação de treinamento é **Periodicamente** e é executada a cada 30 dias.
5. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
6. Abra a definição de solução Todos os artigos de conhecimento semelhantes (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) e, na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.
   Quando **o Andamento** for 100%, na lista relacionada Soluções de ML, você poderá incluir conteúdo mais útil na notificação de resposta revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.

b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .

c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultado

Quando a solução estiver concluída, os artigos de conhecimento semelhantes aos campos selecionados para um caso de atendimento ao cliente serão enviados como de resposta recomendações.

Tópicos relacionados

Modelos de artigo de conhecimento

Configurando o contexto de pesquisa para resposta automática

Você pode configurar o contexto de pesquisa predefinido para casos de atendimento ao cliente para incluir recursos de pesquisa relevantes em de resposta notificações por e-mail.

O plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) inclui o contexto de pesquisa predefinido da Base de conhecimento de e- **mail de caso** para casos de atendimento ao cliente configurados para uso no recurso de resposta. Esse contexto de pesquisa usa o pesquisador predefinido Pesquisar artigos de conhecimento que fornece artigos de conhecimento como resultados da pesquisa.

Por padrão, o contexto de pesquisa da base de conhecimento do e- **mail do caso** inclui resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Você pode editar este contexto de pesquisa para incluir recursos adicionais. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa .

Nota:
Para fornecer outras recomendações relevantes para resolver um caso de atendimento ao cliente quando os resultados da Inteligência preditiva forem insuficientes ou indisponíveis, você também pode habilitar as recomendações de pesquisa de texto na notificação por e-mail de resposta. Para obter mais informações, consulte Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.

Limitar o número de artigos em notificações de resposta automática para casos

Envie os artigos de conhecimento mais relevantes em notificações de resposta para casos de atendimento ao cliente, limitando o número de artigos de conhecimento incluídos.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Pesquise o caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no link **Caso [sn_customerservice_case]** na coluna **Nome** correspondente à linha que contém o contexto de pesquisa **Pesquisa** da base de conhecimento do e-mail do caso.
4. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique duas vezes no valor na coluna Limite da linha **Recomendações de resposta automática do caso**.
5. Insira o número máximo de artigos de conhecimento que você deseja incluir nas notificações por e-mail de resposta para casos de atendimento ao cliente e clique no ícone).
   O valor máximo permitido é 20. Se você inserir um valor limite superior a 20, a notificação por e-mail de resposta incluirá até 20 artigos somente.
6. No formulário Configuração de tabela, clique em **Atualizar**.

Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática

Use pontos de extensão com script para incluir os resultados da pesquisa contextual avançada em notificações por e-mail para o conteúdo sugerido pelo recurso de resposta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Email Notification Script for Contextual Search Results (com.snc.adv_cxs_results_email_script) instala o script `csm_AdvancedEmailSearchResults`, a inclusão de script `CSMAdvancedEmailSearchResults` e os pontos de extensão `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.

O script `csm_AdvancedEmailSearchResults` é pré-configurado para o portal de atendimento ao cliente e o portal de atendimento ao consumidor.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar outros campos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e clique em **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário de Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar os pontos de extensão `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.
   - Modifique o script existente acessando a lista relacionada Implementações e clicando em **CaseAutoresponder**.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script.

4. Modifique o script para usar os pontos de extensão disponíveis por meio da inclusão de script `CSMAdvancedEmailSearchResults`.

   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Configuração para implementação de diferentes pontos de extensão

Configuração	Implementação
Inclua um portal personalizado e pesquise artigos de conhecimento na base de conhecimento associada ao portal personalizado. **Nota:** Aplica-se somente a tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.	Modifique o ponto de extensão `updateSearchRequestConfig` para incluir o portal personalizado para suas tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente.
Filtre o conteúdo pela duração do último conteúdo exibido.	Modifique o ponto de extensão `getViewedContent` inserindo a duração do último conteúdo exibido em dias. **Nota:** Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail.
Defina o layout das notificações por e-mail.	Modifique o ponto de extensão `printSearchResults` para especificar um layout personalizado para as notificações por e-mail de resposta.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script

Registre inclusões de script personalizadas em relação a um ponto de extensão com script selecionado no código da aplicação.

Ao registrar o script personalizado, você cria um registro de instância de extensão que vincula a definição do ponto de extensão com script à sua implementação na inclusão de script personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta para enviar recomendações que correspondam a uma pesquisa de texto de uma descrição resumida de caso para resolver um caso de atendimento ao cliente quando os resultados Inteligência preditiva forem insuficientes ou indisponíveis.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o recurso de resposta está configurado para enviar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Artigos de conhecimento que têm semelhança de texto significativa com a descrição resumida de um caso são enviados como de resposta recomendações.

Você pode configurar o recurso de resposta para enviar recomendações de artigos de conhecimento que correspondam a uma pesquisa de texto da descrição resumida do caso quando as recomendações enviadas por meio do recurso Inteligência preditiva não forem suficientes ou o recurso estiver desabilitado.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise pela propriedade *`sn_adv_emailscript.textsearch.enable`*.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
4. Clique em **Atualizar**.

Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados em notificações de resposta automática

Envie de resposta notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando um canal de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Certifique-se de que o canal necessário já esteja configurado para uso. Para obter mais informações, consulte Configurar canais de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a notificação de recomendações de resposta automática do caso é configurada para enviar de resposta notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails. Você pode configurá-lo para incluir outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, social, comunidade, alerta e agente virtual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Pesquise recomendações de resposta automática do caso.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Recomendações de resposta automática do caso**.
4. No campo **Condições**, clique em **Adicionar condição de filtro** ou em **Adicionar cláusula "OU"** para definir a condição de filtro para um canal de comunicação.

Nota:
A condição de filtro padrão é **[Channel] [is] [Email] AND [Active] [is] [true]**.

Por exemplo, para enviar notificações de resposta para casos de atendimento ao cliente registrados usando um telefone celular além do e-mail, clique em **Adicionar condição de filtro** e crie a condição **[Channel] [is] [Phone] AND [Active] [is] [true]**.

Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta para sugerir artigos de conhecimento de um portal personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o recurso de resposta está configurado para sugerir artigos de conhecimento do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor. Use este procedimento somente quando você tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente padrão ou o portal de atendimento ao consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na caixa de texto da **URL do portal personalizado que contém a propriedade de parâmetro do artigo de conhecimento** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*), insira a URL do portal personalizado que contém um parâmetro do artigo de conhecimento, como sys_kb_id ou kb_number.
   Exemplo de formato: https://<instance-name> .service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Depois de configurar a propriedade *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*, você deve configurar a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

definição de solução de semelhança Artigos de conhecimento semelhantes Todos para usar a base de conhecimento do portal personalizado. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.

Configurar resposta automática para tarefas que não sejam casos

Configure o recurso de resposta para enviar recursos úteis para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative o plug-in Script de notificação por e-mail para resultados de pesquisa contextual (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Para obter mais informações Ativação de um plug-in .
- Defina o escopo da aplicação como o escopo da sua tabela de tarefas usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Certifique-se de ter definido um contexto de pesquisa para sua tarefa para incluir recursos recomendados nas de resposta notificações por e-mail. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa .
- Certifique-se de ter configurado uma tabela para o contexto de pesquisa associado à sua tarefa. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela para uma pesquisa contextual .

Procedimento

1. Configure a tabela Notificação [sysevent_email_action] para sua tarefa usar o script `csm_AdvancedEmailSearchResults`.

   a. Navegar até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   b. Selecione a tabela Notificação [sysevent_email_action] para sua tarefa.

   c. Na lista relacionada O que conterá, insira `${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}` no campo **Mensagem HTML**.

   d. **Opcional:** Certifique-se de que as notificações não sejam enviadas se não houver resultados de pesquisa inserindo a função `hasResults ()` no campo **Condição avançada** da lista relacionada Quando enviar. A função `hasResults()` verifica se existem resultados de pesquisa. Você pode usar o valor de retorno da função para impedir que o sistema envie uma notificação por e-mail se não houver resultados de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Condições avançadas para notificações por e-mail .

   Dica:
   Consulte a notificação de recomendações de resposta automática do caso que usa a função `hasResults ()` para retornar o valor dos resultados da pesquisa. Para exibir uma notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   e. Clique em **Atualizar**.

2. Mapeie a configuração da tabela de tarefas com a notificação por e-mail da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.

b. Clique no link de configuração da tabela de tarefas na coluna **Nome** correspondente à linha que contém o contexto de pesquisa da sua tarefa.

Para a tabela que você está configurando, certifique-se de fazer o seguinte:

- Treine a solução de semelhança para a tabela. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.
- Adicione a solução de semelhança na guia Configurações de recursos adicionais no formulário Contexto de pesquisa.

c. Na lista relacionada Configurações de e-mail, vincule a configuração da tabela de tarefas à tabela Notificação [sysevent_email_action].

- Para criar outra configuração de e-mail para um campo de usuário, clique em **Novo**.
- Para editar uma configuração de e-mail existente, clique no ícone de visualização da configuração de e-mail para notificação por e-mail (ícone ⓘ) e, na janela Configuração de e-mail, clique em **Abrir registro**.

d. No formulário Configuração de e-mail, verifique os valores de campo padrão da sua tarefa ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

Formulário Configuração de e-mail

Campo	Descrição
Notificação por e-mail	Selecione a notificação por e-mail para sua tarefa.
Campo de usuário	Campo de referência que ajuda a restringir os resultados da pesquisa enviados como recursos recomendados em de resposta notificações por e-mail. Por exemplo, se você selecionar **Solicitante** para a tabela Incidente [incidente], os recursos associados somente aos solicitantes serão adicionados às de resposta notificações por e-mail. **Nota:** Este é um campo obrigatório para de resposta. Este campo precisa ser um campo de referência da tabela Usuário (sys_user) ou tabelas que estendem a tabela Usuário.
Limite	Número máximo de recursos que você deseja incluir nas notificações por e-mail de resposta para sua tarefa. O valor máximo permitido é 20. Se você inserir um valor maior que 20, a notificação por e-mail de resposta incluirá até 20 recursos somente.

e. Atualize ou envie o formulário de configuração de e-mail.

- Para obter uma nova configuração, clique em **Enviar**.
- Para uma configuração existente, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

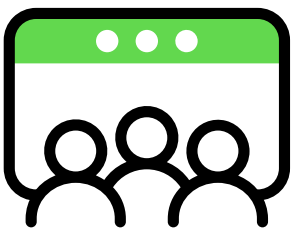
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Habilite resultados de pesquisa contextual com base em pesquisas de texto, além de resultados de pesquisa baseados em Inteligência preditiva a serem incluídos em de resposta notificações.
   Para obter mais informações, consulte Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.
4. **Opcional:** Configure um portal personalizado e inclua resultados de pesquisa contextual avançada em notificações por e-mail.
   Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Configurar autoatendimento

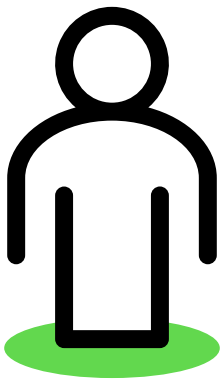
Habilite o autoatendimento para oferecer suporte aos seus clientes com portais, walk-up experience e reserva de compromisso.

Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor



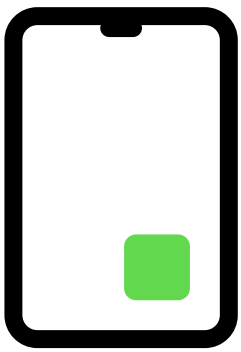
Configure os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte aos seus clientes.

Walk-Up Experience



Configure Walk-up Experience para configurar um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local para um centro de serviço.

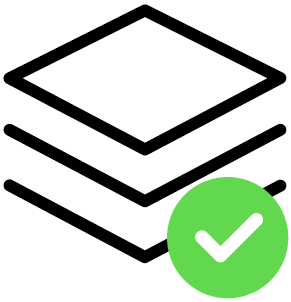
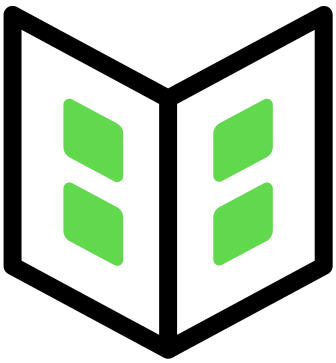
Conversational Appointment Booking



Configure Agendamentos via conversação para permitir que os clientes agendem, reagendem e cancelem compromissos nas conversas do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunidades	Knowledge Management	Catálogo de serviços
		
Use o Communities para interagir, aprender, compartilhar conhecimento, solucionar problemas e se manter informado sobre os desenvolvimentos e inovações mais recentes no ecossistema do Customer Service Management.	Crie e compartilhe bases de conhecimento contendo artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.	Crie catálogos de serviços para fornecer aos clientes oportunidades de autoatendimento para solicitar itens, como ofertas de serviços e produtos.

Configurar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Configure os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte aos clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor são portais da Web de autoatendimento baseados na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de atendimento ao cliente oferece suporte aos clientes de empresa para empresa (B2B) e o Portal de atendimento ao consumidor oferece suporte aos clientes de empresa para consumidor (B2C).

Use os portais para fornecer informações e suporte para seus clientes. Os portais fornecem um formato básico que os clientes podem usar para pesquisar informações ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente. Eles incluem os seguintes recursos:

- Um cabeçalho com links para diferentes atividades do cliente.
- Um recurso de pesquisa que os clientes podem usar para pesquisar informações de vários repositórios.
- Links para fontes de informações, como a base de conhecimento, a comunidade de usuários e o suporte ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O Portal de atendimento ao cliente é instalado automaticamente quando você ativa o plug-in Atendimento ao cliente.

Para ativar o Consumer Service Portal, ative o plug-in Consumer Service.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Portal de atendimento ao cliente (B2B) ou Portal de atendimento ao consumidor (B2C), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Portal de atendimento ao cliente e ao consumidor

Tarefa	Descrição
Personalizar o Portal de atendimento ao cliente	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.
Ativar o Portal de atendimento ao consumidor	Ative o plug-in Consumer Service Portal.
Personalizar o Portal de atendimento ao consumidor	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Portal de serviços

Ativar os portais de atendimento ao consumidor e ao cliente

Ative os plug-ins do portal para usar os portais de atendimento ao consumidor e ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a aplicação da loja da ServiceNow ou **Todos** > **Definições do sistema** > **Plug-ins** na aplicação CSM.
2. Instale qualquer um dos plug-ins a seguir.
3. Selecione **Ativar**.

Personalizar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Personalize os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- Identidade visual: configure a identidade visual do portal para dar uma aparência própria ao Portal de atendimento ao cliente. O tema do Next Experience dos portais está disponível para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
- Menus: configure o menu de cabeçalho do portal para configurar o menu principal, um dos principais controles de navegação para os usuários.
- Página inicial: atribua uma página inicial ao portal .
- Widgets: use widgets do Portal de serviços para definir o conteúdo do portal.
- Funções: configure a segurança da página por função para configurar as páginas como públicas (sem necessidade de login) ou para filtrá-las por função do usuário.

Configurar Pesquisa com IA para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Você deve configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usar Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Você deve instalar o portal CSM ou CSP.

Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA está desabilitado por padrão e você deve habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais** e abra um registro do portal.
2. Clique em **Atendimento ao cliente** para portal csm ou clique em **Atendimento ao cliente** para portal csp.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar o AI Search**.
4. No campo **Aplicação** de pesquisa, pesquise e clique em Aplicação de pesquisa padrão do **portal do CSM ou Aplicação de pesquisapadrão do portal do CSP** para os portais do CSM e CSP, respectivamente.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Nota:
   Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Aplicação de pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .

5. No campo **Configuração dos resultados** da pesquisa, pesquise e clique em Pesquisa do **portal CSM ou Pesquisa** do **portal CSP**.
   Uma configuração de resultado de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultado de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Configuração dos resultados da pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuring the form layout .

6. Clique em **Atualizar**.
7. Navegue até **Mapas de rota da página** e habilite o mapa de rota da **página inicial do CSM AI Search** para CSM e a **página inicial do CSP AI Search** para CSP, pois eles estão desabilitados por padrão.

Habilitar o AI Search nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados

Um administrador ativa os widgets do AI Search para que os usuários convidados que fazem login nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor possam usar o recurso do AI Search.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Você deve configurar o AI Search para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar o AI Search no Portal de serviços .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve habilitar a Pesquisa com digitação antecipada para que os usuários não autenticados usem o recurso do AI Search. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Typeahead Search .

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquise por **pesquisa autocompletável**.
3. Clique **em Pesquisa autocompletável**.
4. Marque a caixa de seleção **Público**.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Repita as etapas para o widget **AI Search Assist**.

Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados

Habilite a Pesquisa com IA Assistência nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários externos autenticados com a função snc_external.

Configurar Pesquisa com IA Ações de assistência para usuários externos autenticados

Habilite as Pesquisa com IA ações de assistência para pesquisar artigos de conhecimento nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar
Ativar Customer Service Management

Você deve configurar Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar o AI Search no Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve habilitar a Pesquisa de digitação antecipada e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso do AI Search. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Typeahead Search e Widget AI Search Assist.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **Ação de assistência do AI Search (API interna)**.
3. Na página Ações do assistente do AI Search (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Pedido [sc_cat_item]**.
4. Na página Ordem [sc_cat_item], na guia **Segurança**, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno** para desativar o recurso.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Ações do assistente da Pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Resolve meu problema**.
6. Na página Resolve meu problema, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar Pesquisa com IA Assistência no para usuários externos autenticados

Habilite a Assistência Pesquisa com IA para pesquisar artigos de conhecimento nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Ativar Customer Service Management

Você deve configurar Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar o AI Search no Portal de serviços.

Você deve habilitar a Pesquisa de digitação antecipada e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget Typeahead Search e Widget AI Search Assist.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **AI Search Assist (API interna).**
3. Na página do AI Search Assist (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **pesquisar**.
4. Na página de pesquisa, na guia **Segurança**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
- Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
- Selecione **Atualizar**.

5. Selecione **Atualizar**.

Ativar a página de tíquete padrão para clientes de upgrade

Se você atualizou sua instância, redirecione a página de tíquete para a página standard_ticket no Portal de serviços e exiba as solicitações na página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para novos clientes, a página de tíquete padrão é habilitada por padrão. Para clientes de atualização, você deve habilitá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Pesquise mapas de rota de tíquete do Customer Service Management.
3. Defina o valor como **verdadeiro** na coluna **Ativo**.
4. Clique no nome do mapa de rota da página.
5. Clique **aqui** para editar o registro.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
7. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Página de tíquete padrão

Configurar a página de tíquete padrão para casos

Você pode configurar a página de tíquete padrão para casos de atendimento ao cliente de onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso no Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique em sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task ou customer_project_task, que está disponível por padrão.

   Nota:
   Você pode adicionar seus próprios tipos de caso e adicionar novas configurações para as tabelas necessárias. Para obter mais informações, consulte Configurar a página de tíquete padrão .

3. Clique **aqui** para editar o registro.
4. Edite os campos no formulário de configuração de tíquete conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode adicionar guias às guias **Atividade** e **Anexos** existentes no campo **Campos** de informações na guia Região de informações.

5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar a página de tíquete padrão

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedades que o administrador do sistema pode definir para limitar o número de produtos registrados por consumidor, o número de casos em aberto por consumidor e o número de anexos por registro de consumidor.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedade	Descrição
consumer_max_attachments_per_record	Máximo de itens anexáveis do consumidor por registro. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_new_cases_daily	Máximo de novos casos que um consumidor pode criar por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_comments_per_case_daily	Máximo de comentários que um consumidor pode publicar por dia em um caso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumer_max_products	Máximo de produtos registrados por consumidor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
create_case.description.enable_html_editor	Habilite o sinalizador para adicionar uma descrição usando o editor de HTML na página do formulário Criar caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: booliano • **Valor padrão**: Verdadeiro para novos clientes e Falso para clientes de atualização. • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**

Ativar a configuração do mapa do site e os registros de definição para o cliente Portal de serviços

Inclua artigos de conhecimento e catálogos no mapa do site ativando a configuração do mapa do site e os registros de definição.

Antes de Iniciar

- Ativar Sitemap Generator
- Verifique se um usuário não autenticado pode acessar o artigo da base de conhecimento e os catálogos como um usuário convidado.
- Verifique se a opção Pública está selecionada no formulário de artigo Knowledge ou no formulário da página do Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Washington DC, a configuração do Sitemap Generator está disponível com o sistema de base e fica inativa por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Sitemap Generator** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site de UX [sys_ux_seo_sitemap_config], selecione o registro sitemap_config_CSP.
3. Habilite a geração de mapas do site.
   a. No formulário, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   b. Na lista relacionada Definição de configuração do mapa do site, clique duas vezes no campo **Tipo** e selecione a opção **verdadeiro** na lista.
   c. Selecione o ícone Salvar ( ).
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Todos os mapas do site ativos são gerados novamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das suas definições de mapa do site ativas.

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal, resultando em contagens de sessão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir o painel Uso do Portal de clientes, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota:
Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor que está conectado

A contagem de sessões agregadas é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão de usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite padrão da sessão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões de usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao site

Um usuário faz login, faz logout e faz login novamente.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, faz logout e faz login novamente

Etapa	Atividade do usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após o logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão após a meia-noite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade do usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Várias funções diferentes permitem que os clientes criem e editem casos e gerenciem usuários no portal do cliente.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
Cliente [sn_customerservice.customer]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Exibir uma lista de casos criados por este usuário. • Editar casos criados por este usuário. • Exibir uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário. • Pesquisar informações.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Crie um caso para a conta deste usuário e para contas secundárias. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário e exiba casos para contas secundárias. • Editar casos criados por este usuário e editar casos para contas secundárias. • Exiba uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário e às contas secundárias. • Pesquisar informações. • Crie um caso em nome de outro contato nesta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes à conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
	Nota: A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente à propriedade do sistema **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Para expor esta função a administradores de cliente e parceiro, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de outro contato para esta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes a esta conta. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • Pesquisar informações. • Gerencie usuários para esta conta.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exibir uma lista de casos pertencentes a este usuário. • Editar casos que pertençam a este usuário. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • Pesquisar informações.
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de cliente. • Exiba uma lista de casos pertencentes a esta conta e a contas de cliente. • Exibir uma lista de ativos que pertencem a esta conta e às contas do cliente. • Editar casos pertencentes a esta conta e a contas de cliente. • Gerencie usuários para esta conta e para contas de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitar o acesso aos dados do modelo de produto no Portal de atendimento ao cliente

Use uma propriedade do sistema para limitar o acesso do cliente aos dados na tabela Modelos de produto.

No Portal de atendimento ao cliente, os dados do modelo do produto podem ser acessados por usuários externos com a função sn_esm_user. Os administradores do sistema podem usar a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* e o campo **Visível** ao cliente na tabela Modelos de produto (cmdb_model) e tabelas secundárias para limitar esse acesso.

A propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* habilita o campo **Visível ao cliente** para as tabelas listadas abaixo. Por padrão, essa propriedade é definida como false. Quando definido como verdadeiro, o sistema usa a configuração no campo **Visível ao cliente** para determinar o acesso aos dados do modelo do produto no Portal de atendimento ao cliente.

- Tabela de modelos do produto (cmdb_model)
- Tabela de modelos de software [cmdb_software_product_model]
- Tabela de modelos de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de modelos de consumíveis [cmdb_consumable_product_model]
- Tabela de modelos de instalação (cmdb_facility_product_model)
- Tabela de modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]

A tabela Categorias de modelo (cmdb_model_category) não tem um campo **Visível para o cliente**. O acesso aos dados das categorias do modelo é restrito usando o campo **Visível ao cliente** na tabela Modelo do produto. Somente as categorias dos produtos visíveis na tabela Modelo do produto ficarão visíveis na tabela Categorias do modelo.

Para atualizações de Jakarta para Madri, o campo **Visível pelo cliente** é adicionado a cada registro na tabela Modelos de produto e definido como falso.

Para limitar o acesso:

1. Defina a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* como verdadeira.
2. Personalize a tabela Modelos de produto (cmdb_model) e adicione a coluna **Visível ao cliente**.
3. Defina o valor do campo **Visível pelo cliente** como verdadeiro para os modelos de produto que devem estar visíveis para clientes externos.

Usuários externos podem ver esses produtos usando esses modelos de produto se os produtos estiverem vinculados à conta do cliente.

Exibir o número de sessões baseadas em bot do portal

Certifique-se de que os clientes não sejam faturados incorretamente exibindo o número de sessões baseadas em bot. As sessões de uso do portal do CSM são faturáveis para os clientes, mas às vezes os clientes são cobrados desnecessariamente por sessões geradas devido a bots, rastreadores e ataques DDoS.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, usage_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para todos os novos portais criados, as sessões de bot são capturadas na tabela Sessões de bot do Portal de serviços [ua_sp_bot_session] e todos os tipos de sessão são capturados na tabela Uso do Portal de serviços [ua_sp_usage].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Insira `o uso do portal do cliente` no campo **Pesquisar**.
3. Selecione o relatório **Uso do Portal do cliente** na lista suspensa.
   O relatório mostra a contagem de sessões para todas as sessões e uma contagem separada de sessões geradas devido a bots, rastreadores e ataques DDoS.

Autenticação multifator para Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

A autenticação multifator, também conhecida como verificação em duas etapas, é um requisito de segurança que garante que um usuário insira mais de um conjunto de credenciais.

Habilite a autenticação multifator para usuários do Portal de atendimento ao cliente e do consumidor para que o acesso aos portais da Web de autoatendimento seja mais seguro contra possíveis vulnerabilidades. Para obter mais informações, consulte Autenticação multifator (MFA) .

Propriedades de autenticação multifator

Use as propriedades para habilitar os critérios de autenticação multifator baseados em função e configurar o comportamento.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
Habilitar Autenticação Multifator [glide.authenticate.multifactor]	Marque esta caixa de seleção para permitir que usuários e administradores usem este recurso. • Tipo: habilitado | desabilitado • Valor padrão: habilitado • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Número de vezes que um usuário pode ignorar a configuração da autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Insira um número que represente quantas vezes um usuário pode optar por ignorar o requisito de senha adicional. Isso oferece aos usuários a capacidade de ainda fazer login na instância se eles não tiverem o dispositivo móvel com eles. O contador será reiniciado se este recurso for desativado e, depois, reativado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
O tempo em minutos, o código único enviado para o endereço de e-mail do usuário é válido por [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Insira um número em minutos que especifique por quanto tempo o código de redefinição é válido. Consulte Fazer logon com autenticação multifator . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 10 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Tempo adicional em segundos para o qual o código será válido para acomodar a distorção do relógio. O valor máximo é de 60 segundos. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Insira um número em segundos com um máximo de 60. Por padrão, a instância valida o código inserido pelo usuário em relação ao único código gerado pelo app gerado em qualquer que seja a hora atual. Você pode distorcer a janela de tempo com esta propriedade e permitir que um ou mais códigos gerados durante uma janela de tempo sejam considerados válidos. O valor da propriedade é usado no seguinte cálculo: hora atual - x/2 e hora atual + x/2, em que "x" é o valor desta propriedade. Se você usar o valor de 10, por exemplo, a instância considerará que todos os códigos gerados pelo app entre o intervalo de tempo [tempo atual - 5 segundos] e [tempo atual + 5 segundos] são válidos. Use esta propriedade para evitar problemas de login em que o usuário não consiga inserir o código correto no tempo padrão alocado.

Configurar funções para autenticação multifator

Adicione as seguintes funções externas às funções multifatores:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer

Usuários com essas funções deverão usar a autenticação multifator. Para obter mais informações, consulte Configurar critérios multifatores baseados no usuário .

Sitemap Generator para o cliente Portal de serviços

A aplicação ServiceNow® Sitemap Generator permite que você defina e gere mapas do site XML automaticamente com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sitemap Generator requisitos de configuração para o cliente Portal de serviços

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. A validação de mapas do site não é processada automaticamente. Portanto, verifique ao criar um mapa do site se o seu conteúdo atende aos seguintes requisitos:

- Inclui somente a base de conhecimento e os catálogos configurados para o Consumidor Portal de serviços
- Inclui somente páginas do Portal de atendimento ao consumidor com acesso de usuário não autenticado
- Exclui URLs do Portal de atendimento ao consumidor que não podem ser acessados publicamente
- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301
- Exclui artigos da base de conhecimento desativados e expirados
- Inclui suporte a hreflang para artigos de conhecimento

Para obter informações sobre requisitos de mapa de site para otimização de mecanismo de pesquisa (SEO), consulte Criação e envio de um mapa de site na documentação do Google.

Configurar Walk-up Experience para Customer Service Management

Configure vários aspectos de Walk-up Experience com base nos requisitos específicos da sua organização. Walk-up Experience usuários com a função sn_csm_walkup.walkup_admin e administradores podem ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar o CSM Walk-up Experience. Realize essas tarefas com base no plug-in ativado.

Você pode configurar compromissos, decidir quando enviar notificações aos usuários, estabelecer e configurar locais de filas físicas e horários operacionais, integrar com pesquisas CSAT e associar almoxarifados a locais de filas. Você também pode personalizar o portal Walk-up Experience com um logotipo e identidade visual exclusivos.

Para configurar o CSM Walk-up Experience, use as tarefas de configuração listadas na tabela abaixo, que orienta você durante todo o processo de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração**.
2. Conclua as tarefas a seguir para configurar o recurso CSM Walk-up Experience.

Tarefas de configuração do CSM Walk-up Experience

Tarefa	Descrição
Ativar CSM Walk-up Experience.	Ative o plug-in Balcão de serviços para CSM (com.snc.walkup_for_csm).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Nota: Este plug-in inclui dados de demonstração.
Clique **em Locais** de balcão de serviços para configurar os locais.	Crie filas de locais de balcão de serviços com programações personalizadas, grupos de atribuição, tempo médio de espera e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar locais, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.
Clique **em Programações**.	Visualize, crie ou modifique programações de locais de balcão de serviços, por exemplo, dias de semana das 8h às 17h, e associe-as às filas de locais de balcão de serviços. Para obter mais informações sobre como configurar programações, consulte Configurar programações do Walk-up Experience.
Clique em **Configurações de compromisso** para configurar compromissos.	Crie configurações de serviço de locais de fila de balcão de serviços individuais. Você pode configurar horários, número de compromissos permitidos por dia, até que ponto no futuro os usuários podem reservar compromissos e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar compromissos, consulte Configurar reserva de compromisso.
Clique em **Configurações** do portal para configurar um portal.	Crie e modifique portais de serviço personalizados Walk-up Experience on-line e no local. Para obter mais informações sobre como configurar o portal, consulte Configurar o portal Walk-up Experience.
Clique em **Notificações** para configurar as notificações.	Acesse e configure alertas que mantêm os usuários e fornecedores informados sobre eventos que lhes preocupam. Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte Configurar notificações do Walk-up Experience.
Pesquisas	Acesse pesquisas de satisfação do cliente e permita o acesso público às pesquisas, defina as condições do gatilho da pesquisa e visualize as respostas dos usuários. Para obter mais informações sobre como configurar programações, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Tradução automática

Walk-up Experience para Customer Service Management

A aplicação ServiceNow® Walk-up Experience para Customer Service Management permite que você configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local para um centro de balcão de serviços pré-estabelecido.

Walk-up Experience O tem como objetivo oferecer suporte aos usuários e melhorar significativamente sua satisfação por meio de um suporte presencial rápido. Funcionários e convidados de negócios podem obter ajuda presencial em tempo real com seus problemas.

As personas e funções do usuário são definidas da seguinte forma:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitantes

Os usuários acessam a aplicação Walk-up Experience de várias maneiras.

- On-line:
  - Faça check-in online rapidamente no local de balcão de serviços mais próximo disponível usando a opção **Check-in** de balcão de serviços no Portal de serviços usando seu computador.

    Nota:
    A aplicação Walk-up Experience roteia você automaticamente para a fila de balcão de serviços mais próxima usando o endereço IP do seu computador. Você pode mudar o local, se desejar.

  - Entre na fila e exiba sua posição na fila.
  - Programe horários para receber suporte e lembretes de compromisso, você também pode cancelar ou remarcar compromissos de links no lembrete ou na interface de check-in online.
  - Programe apenas um compromisso por fila de local de balcão de serviços de cada vez.

    Nota:
    Mesmo com um compromisso programado, você ainda pode fazer check-in em um local de fila de balcão de serviços pessoalmente ou online.

  - Receba notificações por e-mail quando sua solicitação for atribuída a um técnico, quando sua posição na fila estiver perto de ser atendida e quando sua solicitação de balcão de serviços tiver sido encerrada ou abandonada, caso você decida não participar da fila.
- No local do Walk-up Experience:
  - Faça check-in em uma fila no local físico de balcão de serviços inserindo manualmente seu nome, e-mail e detalhes de contato.
  - Observe as atividades da fila em um monitor grande que exibe os solicitantes novos e aqueles com datas agendadas.
  - Exiba o monitor exibindo quantas pessoas estão na fila, as posições dos convidados na fila, quem está sendo atendido e os tempos de espera estimados.
  - Responda a uma pesquisa com um pergunta única que captura o sentimento do usuário após uma visita.

Técnicos ou Agentes

O suporte ao cliente usa a aplicação Walk-up Experience para atender à demanda de problemas urgentes ou solicitações dos solicitantes.

- Os técnicos do Walk-up Experience gerenciam as operações diárias nos locais de fila de balcão de serviços. Eles resolvem problemas de atendimento ao cliente.
- Os técnicos podem aceitar e encerrar interações do Walk-up Experience por meio da interface Espaço do agente. Espaço do agente contém uma caixa de entrada pessoal em que as interações de balcão de serviços, se configuradas em Advanced Work Assignment, são enviadas automaticamente para atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os agentes podem gerenciar todos os aspectos da execução do Walk-up Experience usando Espaço do agente. Com base em sua capacidade e se os registros estiverem em espera, eles poderão trabalhar em várias transações ao mesmo tempo e promover interações para casos.
- Os técnicos podem ver e aceitar compromissos agendados na caixa de entrada Espaço do agente pessoal deles. Os compromissos são encaminhados para a caixa de entrada de acordo com a disponibilidade do agente. Como alternativa, os agentes podem selecionar e escolher compromissos manualmente.
- Se necessário, os técnicos podem trabalhar com qualquer pessoa na fila a qualquer momento. Os técnicos podem atribuir a si próprios manualmente uma interação de balcão de serviços, aceitando a interação de uma lista de interações não atribuídas em Espaço do agente.

Gerentes

Os gerentes supervisionam os técnicos do local de balcão de serviços e supervisionam as operações diárias.

- Os gerentes de suporte podem observar e capturar dados operacionais e de desempenho monitorando o painel do balcão de serviços.
- Os gerentes de balcão de serviços podem usar o aplicativo para aumentar a satisfação do cliente, fornecer atendimento ao cliente em tempo hábil e relatar dados de desempenho para a gestão superior.

Administradores

Configure e mantenha sistemas relacionados ao balcão de serviços, como texto e identidade visual do local de balcão de serviços, locais de fila e programações, compromissos, atribuições de trabalho avançadas e notificações e pesquisas de CSAT.

Walk-up Experience Funções do usuário

Nome da Função	Função	Descrição
sn_walkup.walkup_login	Representante da loja	Um usuário com esta função ajuda os solicitantes a fazer check-in no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_technician	Técnico de balcão de serviços de CSM	Um usuário com esta função atende às demandas do usuário no local de balcão de serviços do CSM.
sn_csm_walkup.walkup_manager	Gerente de balcão de serviços de CSM	Um usuário com esta função gerencia a equipe no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_admin	Administrador de balcão de serviços de CSM	Um usuário com esta função administra interações de balcão de serviços, filas de local e motivos de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Walk-up Experience para Customer Service Management

Para começar com Walk-up Experience para Customer Service Management, consulte Configurar Walk-up Experience para Customer Service Management.

Walk-up Experience para usuários convidados

A aplicação Walk-up Experience pode permitir que usuários convidados gerenciem compromissos de balcão de serviços on-line no Consumer Service Portal ou na página inicial do Customer Service Portal.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

Requisitos para usar Walk-up Experience para usuários convidados

Observe os seguintes requisitos para que usuários convidados possam usar Walk-up Experience:

- A aplicação da loja Walk-up Experience para Atendimento ao cliente de convidado deve ser instalada. Para obter mais informações sobre como instalar a aplicação da loja, consulte Instalar um ServiceNow Store Aplicação.
- O plug-in com.snc.walkup_for_csm deve ser ativado. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in.
- O widget Check-in do balcão de serviços deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um link de check-in on-line do Walk-up Experience na Portal de serviços página inicial.

Domain Separation e a aplicação CSM Walk-up Experience

Esta seção é uma visão geral da separação de domínio no que diz respeito à aplicação CSM Walk-up Experience e como ela se relaciona a Portal de serviços páginas, filas de interação e configurações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio na aplicação CSM Walk-up Experience é compatível no nível **Básico**. No entanto, o aplicativo depende do Portal de serviços, que não é compatível com a separação de domínio. A separação de domínio pertence à aplicação CSM Walk-up Experience das seguintes maneiras:

- As filas do local de balcão de serviços oferecem suporte à separação de domínio para definir quais usuários finais podem acessar cada fila do local.
- A tabela de interação oferece suporte à separação de domínio padrão para segurança de dados. Os tíquetes de interação são abertos para um domínio específico.
- Filas de local de balcão de serviços e interações oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, os executantes também trabalham em um ambiente separado por domínio ao lidar com tíquetes de interação associados a uma fila de local.
- As configurações de gestão e administração residem nos registros da fila do local de balcão de serviços. Portanto, essas configurações estão disponíveis para os respectivos gerentes de domínio e administradores.
- Embora as páginas Portal de serviços não sejam separadas por domínio, as páginas do portal da aplicação CSM Walk-up Experience recuperam dados no domínio específico do usuário. Portanto, essas páginas podem ser reutilizadas em diferentes portais de serviço projetados e configurados para domínios separados. Os administradores devem criar cada portal sozinhos.
- O **campo Domínio** está disponível na tabela wu_location_queue. Definir o domínio aqui garante que os usuários vejam somente as filas que fazem parte de seus domínios durante o check-in online.
- Para que o roteamento Advanced Work Assignment opere, cada wu_location_queue deve incluir uma condição de roteamento de item de trabalho. Esta condição adiciona explicitamente uma referência ao domínio do qual a fila faz parte.

Nota:
O recurso de reserva de compromisso não é separado por domínio. Como os dados da tabela Appointment [itil_appointment] não são separados por domínio, as exibições de lista podem revelar dados entre domínios.

Como a separação de domínio funciona na aplicação CSM Walk-up Experience

Para que este aplicativo seja mais eficaz, os administradores de balcão de serviços devem configurar os locais de balcão de serviços adequadamente. Configure o registro wu_location_queue para atender a uma necessidade do usuário, o que afeta a experiência do solicitante. Cada domínio configurado para o registro da fila do local tem seu próprio conjunto de regras. O mesmo se aplica a outras tabelas no aplicativo de balcão de serviços.

Nota:
Elementos da plataforma Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos com base em como o domínio está configurado. A abordagem recomendada é configurar portais separados para cada cliente MSP.

Os elementos de Portal de serviços que são usados como parte da experiência de balcão de serviços são os seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Portal (Balcão de serviços)
- Páginas (walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- Tema (tema do balcão de serviços)
- Widgets (experiência de check-in on-line, fila de balcão de serviços presencial, check-in do balcão de serviços, pesquisa de saída de balcão de serviços, início do balcão de serviços, agendamento de balcão de serviços)

Para saber mais, consulte Separação de domínios e Portal de serviços .

Para separação de dados, a aplicação CSM Walk-up Experience usa o domínio do usuário de balcão de serviços (usuário de login do balcão de serviços/solicitante) para determinar em qual domínio os dados do solicitante devem ser colocados.

- Os solicitantes podem fazer check-in somente nos locais sobre os quais eles têm visibilidade.
- Os solicitantes podem selecionar os Motivos que pertencem somente ao seu próprio domínio.
- Os registros de interação são criados no domínio do solicitante.

No lado do Executante, a aplicação usa o domínio do usuário de balcão de serviços (técnico/gerente/administrador de balcão de serviços) para determinar quais registros estão visíveis.

- Por regras de separação de domínio, os Executantes podem trabalhar somente em interações que são visíveis para eles.
- Os executantes podem configurar somente registros de local de balcão de serviços que pertençam ao seu domínio, estejam no domínio global ou tenham a hierarquia primário-secundário.
- As mesmas regras de visibilidade se aplicam às tabelas Muitos para Muitos [wu_m2m_location_queue_reason]que controlam o mapeamento entre um local e um motivo.
- Os registros de contexto de balcão de serviços também têm suporte à separação de domínio. Esse suporte garante que os técnicos exibam informações detalhadas do solicitante somente para os registros que são visíveis pelas regras de separação de domínio.

Tabelas separadas por domínio

Como parte do CSM Walk-up Experience, os registros nas tabelas a seguir podem ser separados por domínio.

- Filas do local de balcão de serviços [wu_location_queue]
- Motivos de visita para balcão de serviços [wu_reason]
- Motivos de balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]
- Contextos de balcão de serviços [wu_context]
- Interações [interação]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM Walk-up Experience segurança e acesso ao portal

A segurança é integrada à aplicação para impedir que os dispositivos do usuário final no portal Walk-up Experience no local ofereçam privilégios de função elevados aos usuários. O portal no local Walk-up Experience é acessado por uma conta que contém somente a função sn_walkup.walkup_login. A função sn_walkup.walkup_login contém a função snc_external.

Noções básicas sobre a segurança do portal Walk-up Experience

Acessar o portal no local Walk-up Experience requer a função sn_walkup.walkup_login atribuída exclusivamente. O registro do usuário com esta função não pode conter outras funções. Como a maioria dos registros de usuário contém várias funções, a função sn_walkup.walkup_login é atribuída a uma conta de registro de usuário, não a um usuário humano. O recurso de segurança impede que o dispositivo de check-in do portal no local permita que usuários tentem acessar o portal com uma função de privilégio elevado.

A função sn_walkup.walkup_login é concedida a um registro de usuário para uma conta usada para fazer login no dispositivo de check-in. O dispositivo normalmente pode ser um tablet, no portal no local Walk-up Experience. Não é um ser humano real com uma função atribuída, mas uma conta com uma função. Por exemplo, um técnico que abre o portal do balcão de serviços no local para negócios faz login no dispositivo de check-in usando o registro do usuário que contém a função sn_walkup.walkup_login. Novamente, o portal só pode ser acessado por um registro de usuário que contenha somente esta função. Um usuário não pode acessar o portal com a função de administrador ou se o registro do usuário contiver funções diferentes de sn_walkup.walkup_login.

Acesso ao Walk-up Experience

Os técnicos que abrem o local de balcão de serviços presencial ou ingressam na equipe de suporte durante o horário de operação acessam a conta de registro do usuário. Técnicos com a função sn_walkup.walkup_login podem fazer login no portal Walk-up Experience. Usuários internos e externos podem acessar o portal Walk-up Experience no local por meio de um dispositivo de check-in, normalmente um tablet, para entrar em uma fila. Usuários internos autenticados também podem acessar um check-in de fila online via desktop.

Configurar o portal Walk-up Experience

Crie portais de serviço de centro de balcão de serviços envolventes com seu logotipo, tema do portal, catálogo desejado, links para uma base de conhecimento, comunidade social e muito mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_walkup.walkup_admin

O Walk-up Experience inclui um **portal de balcão** de serviços de sistema básico completo com tema. As páginas do **Portal de balcão de serviços** devem ser usadas com foram criadas. Você pode criar páginas de portal personalizadas para atender às suas necessidades, copiando as páginas do portal e widgets associados, e fazendo alterações nas cópias. Você pode configurar um portal de check-in on-line e um portal de check-in físico para seus locais de balcão de serviços.

Existem várias maneiras de configurar o portal de serviço de balcão de serviços:

- Aplicativo do **Portal de serviços**: estrutura de interface de usuário modular para criação e personalização rápida e fácil de portais de aplicativos.
- Formulário de balcão de serviços do Portal de serviços: requer experiência em CSS e HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para configurar o portal de serviço de balcão de serviços usando a aplicação **Portal de** serviços, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
   A página de configuração do Portal de serviços é aberta.
2. Para personalizar o portal do balcão de serviços do sistema básico com sua marca exclusiva, título, logotipo, cores do tema, layout, propriedades, widgets e muito mais, ou para criar um novo portal de balcão de serviços, acesse Portal de serviços para obter informações detalhadas.
3. Como alternativa, para configurar o portal de balcão de serviços usando o formulário Balcão de serviços do Portal de serviços, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações do portal**.
   A lista Portais de serviço é aberta.
4. Na lista Portais de serviço, clique em Balcão de serviços ou pesquise na caixa de pesquisa do cabeçalho da lista.
5. Clique no ícone de menu e selecione **Configurar** > **Design de formulário**.
   O designer de formulário é aberto.
6. Na lista suspensa do cabeçalho do designer de formulário, selecione ou pesquise qualquer um dos formulários de balcão de serviços configuráveis para personalizar a aparência do portal.

Opção	Descrição
Contexto do balcão de serviços [wu_context]	Configurar um canal de verificação on-line para que os usuários ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local da fila de balcão de serviços. Identifica um usuário do balcão de serviços e a descrição da interação associada.
Fila do local de balcão de serviços [wu_location_queue]	Configure a fila de interação física do local de balcão de serviços para gerenciar e administrar o centro de serviço. Você pode estabelecer locais de balcão de serviços, definir horários de operação, habilitar o check-in on-line, determinar grupos de atribuição, associar almoxarifados e projetar a exibição de tempo de fila e sistema de notificação de posição.
Motivo do balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]	Definir vários motivos comuns pelos quais um usuário precisa de suporte do balcão de serviços.
Motivo do balcão de serviços para a visita [wu_reason]	Especificar a ordem em que os motivos para uma visita devem ser priorizados em um local de balcão de serviços.

Para modificar o conteúdo do formulário para atender aos requisitos do portal, consulte Configuração do formulário para obter informações detalhadas.

Configure Walk-up Experience service channel

Configure o canal de serviço Walk-up Experience para atender às necessidades dos seus agentes de balcão de serviços. Você pode configurar a forma como as tarefas são atribuídas e gerenciar interações no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O canal de serviço Walk-up Experience é exibido e configurado por meio de Advanced Work Assignment. Você pode modificar valores e condições padrão conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
   A lista Canais de serviço é exibida.
2. Selecione **Balcão de serviços** para abrir o canal de serviço do Walk-up Experience.
3. Consulte Criar ou configurar um canal de serviço para obter informações detalhadas sobre os valores e as condições do formulário Balcão de serviços do canal de serviço.
   Para obter mais informações sobre Advanced Work Assignment canais de serviço que configuram capacidade e utilização, layout de caixa de entrada e substituição de capacidade de agente para agentes selecionados, consulte Canais de serviço .

Configurar notificações do Walk-up Experience

Como administrador, você pode criar e usar notificações para notificar os solicitantes sobre eventos que os afetam enquanto eles resolvem o problema por meio do Walk-up Experience. Os solicitantes são notificados sobre os compromissos on-line que fizeram ou quando o problema é atribuído a um representante da loja por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Walk-up Experience inclui várias notificações do sistema de base que você pode usar ou personalizar para notificar os visitantes do balcão de serviços sobre informações e interações específicas.

Notificações do Walk-up Experience

Notificação	Descrição
Balcão de serviços abandonado	Notifica quando uma interação de balcão de serviços é encerrada.
Notificação de limite de balcão de serviços	Notifica os visitantes quando eles estão perto de ser o próximo na fila de suporte.
Balcão de serviços atribuído	Notifica quando uma interação é atribuída a um técnico.
Balcão de serviços encerrado	Notifica quando uma interação é encerrada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Notificações**.
2. Clique em uma notificação de balcão de serviços disponível para exibir as propriedades básicas, bem como informações sobre quando enviá-la, quem a receberá e o que a notificação conterá.
3. Para modificar uma notificação de balcão de serviços, edite qualquer um dos campos do formulário.
4. Para criar um novo e-mail de balcão de serviços ou notificação por push, clique em **Novo** e

   consulte Criar uma notificação por e-mail ou Criar uma mensagem por push .

   Para obter informações completas sobre o uso da aplicação Notificação do sistema, consulte Notificações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar programações do Walk-up Experience

Depois de saber as horas de operação do seu local do Walk-up Experience, você pode acessar as programações padrão do sistema de base ou criar novas programações para associá-las ao seu local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Programações**.
   A lista Programações é aberta. Você pode exibir todas as programações padrão do sistema de base disponíveis, como **dias de semana de 8 a 5, exceto feriados**.
2. Para modificar uma programação do sistema de base, clique no nome da programação. Ou clique em Novo para criar uma programação se nenhuma das programações padrão se aplicar ao seu local de balcão de serviços.
3. Preencha o formulário de registro de Nova programação ou modifique os campos em um formulário existente.

   Para concluir este processo e para obter informações detalhadas sobre como criar, modificar e usar programações no sistema, incluindo uma definição de todos os campos de formulário, consulte Programações .

Reserva de compromisso Walk-up Experience

Com o recurso de reserva de compromisso do CSM Walk-up Experience, os usuários do balcão de serviços podem exibir as janelas de compromisso disponíveis. Os usuários também podem selecionar e reservar um compromisso para um local de balcão de serviços usando o recurso **Check-in** do balcão de serviços on-line.

Crie janelas de tempo para locais de fila de balcão de serviços, que permitem que os solicitantes agendem serviços.

O plug-in de Reserva de compromisso (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar a aplicação. A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de reserva de compromisso**: use este módulo para criar uma reserva de compromisso. Configure uma aplicação e, em seguida, configure cada serviço dessa aplicação.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

A reserva de compromisso requer configuração no nível do aplicativo, neste caso, Walk-up Experience, e no nível de serviço da fila de balcão de serviços, representado pelo local real da fila de balcão de serviços.

A configuração da aplicação Walk-up Experience contém configurações que se aplicam a todos os locais de serviço na aplicação que oferecem suporte à reserva de compromisso.

Uma configuração de serviço é necessária para cada um dos locais de fila de balcão de serviços no aplicativo que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse local de serviço de fila de balcão de serviços específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos.

Para obter informações detalhadas sobre o aplicativo **Reserva de compromisso**, consulte Gerenciamento de compromissos .

Configurar reserva de compromisso

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração da aplicação Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de compromisso**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.
3. No formulário de Configuração do serviço de reserva de compromisso, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Formulário de configuração do serviço de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do serviço.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela calcula a disponibilidade de compromisso. Para Walk-up Experience, escolha compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Agenda de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Programações. **Nota:** Programações de feriados são úteis quando você define o método de atribuição de tarefas como **manualmente**, o que não considera programações de agente.
Informações do catálogo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual você está criando esta configuração de reserva de compromisso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o serviço associado na lista Produtores de registros. Você deve criar um produtor de registro para cada local de balcão de serviços. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso. **Nota:** Certifique-se de que o campo **Local** neste formulário e na Fila de local de balcão de serviços (wu_location_queue) estejam configurados da mesma forma. contém a variável de referência `local` , que é um registro de local (cmn_location). Selecionar **Local** no ícone da lista de pesquisa garante que você acompanhe o mesmo fuso horário que o local do balcão de serviços que está configurando. Quando você seleciona **Local**, o calendário de programação de compromisso on-line é exibido no fuso horário do usuário. Se você deixar este campo em branco ou se não tiver configurado a preferência do usuário para que a instância tenha um fuso horário associado, o calendário de agendamento de compromisso será exibido no fuso horário do usuário por padrão. Se um usuário na Europa tiver as Preferências do usuário de **Fuso horário** configuradas para **Europa/Bruxelas** e a Configuração de reserva de compromisso do campo **Local** estiver definida como cmn_location com o fuso horário **EUA/Pacífico**, o calendário de agendamento de compromisso será exibido no horário dos EUA/Pacífico zona. Quando um usuário cria um compromisso, o sistema usa como padrão a programação associada à Fila do local de balcão de serviços (wu_location_queue), independentemente do valor do campo **Local** deste produtor de registro.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for necessário que um cliente crie um compromisso ao solicitar este serviço. ○ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível antes de enviar a solicitação de serviço. ○ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no produtor de registro que determina para quem o compromisso foi criado. Defina este campo como **Contato**. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro.
Reserva	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Compromissos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Lead time	O número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual você reservou um compromisso para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para cancelar um compromisso ou reagendar um compromisso. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Compromissos	
Janela de compromisso	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para iniciar e concluir o trabalho nesta janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Você define a duração de uma tarefa quando ela é criada, que é usada para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração da viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** As programações de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Visualização de reserva de compromisso	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

4. Clique em **Enviar**.

Administração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique e habilite a configuração da aplicação CSM Walk-up Experience e as configurações de local de serviço individuais para o recurso de **Agendamentos**.

Os administradores podem criar, modificar e habilitar a configuração do aplicativo Walk-up Experience. Os administradores de reserva de compromisso (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para locais de serviço na aplicação Walk-up Experience.

Walk-up Experience é uma configuração de nível da aplicação fornecida com o recurso de reserva de compromisso do sistema de base. Você pode incluir quantas configurações de nível de serviço forem necessárias. As configurações de nível de serviço se aplicam aos locais de fila de balcão de serviços individuais. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

Para obter informações detalhadas sobre a administração de reserva de compromisso, consulte Configurar reserva de compromisso.

Habilitar Walk-up Experience reserva de compromisso

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso na Walk-up Experience, bem como nos locais de serviço de balcão de serviços individuais disponíveis para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar o aplicativo.

Quando você habilita a reserva de compromisso, a guia **Programar um compromisso** aparece na página de check-in online. Os usuários escolhem um motivo para o compromisso e selecionam uma data e hora nos compromissos disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
   A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Reserva de compromisso** do sistema de base.
3. Clique em **Ativo** para habilitar a reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience.
   Como alternativa, se o recurso estiver ativo, você poderá desativá-lo clicando em **Ativo**.
4. Na lista relacionada Configuração de serviço de reserva de compromisso, clique no nome de um serviço.
   Para Walk-up Experience, a localização física de uma fila de balcão de serviços define um serviço. Cada fila de balcão de serviços associada à sua aplicação é um serviço que você deve configurar para reserva de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário Configuração do serviço de agendamentos para o serviço selecionado é aberto.

5. Clique em **Ativo** para definir o campo como verdadeiro.
6. Clique em **Atualizar**.

Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para Walk-up Experience. Você pode visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience e criar ou modificar configurações de compromisso de serviço relacionados.

O aplicativo do sistema de base Walk-up Experience inclui uma configuração de reserva de compromisso padrão que pode ser modificada. Por padrão, as informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços desse aplicativo. Os serviços no aplicativo Walk-up Experience são definidos como os locais reais da fila de balcão de serviços. Você pode criar novas configurações de serviço de reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience ou modificar as configurações existentes.

Por exemplo, você pode configurar uma fila de balcão de serviços para aceitar a reserva de compromisso todos os dias de segunda a sexta-feira, mas para outra fila, você só deseja que a reserva de compromisso esteja disponível na segunda, quarta e sexta-feira. Ao configurar a reserva de compromisso no nível de serviço, você pode atingir esse objetivo.

Os critérios de configuração específicos do Walk-up Experience para reserva de compromisso incluem as seguintes configurações:

- Defina diferentes programações de compromissos e janelas de tempo por local da fila.
- Defina a janela de tempo em que você deseja oferecer suporte a compromissos. Por exemplo, 15 minutos v. 30 minutos.
- Defina a capacidade da janela de tempo. Por exemplo, o número máximo de compromissos por janela de tempo.

Visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Exiba a configuração de reserva de compromisso padrão do sistema de base para determinar se os critérios atendem ao seu requisito de reserva de compromisso de balcão de serviços. Você pode modificar a configuração para gerenciar a reserva de compromisso. As informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços no aplicativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Agendamentos**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configurações de compromisso**.
2. Para visualizar a configuração da **Walk-up Experience**, clique no nome da configuração.
3. No formulário Configuração de reserva de compromisso, visualize ou modifique os campos a seguir, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração da aplicação.
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment] é a tabela padrão para a configuração da **Walk-up Experience**.
Método de disponibilidade	Use um dos dois métodos para determinar a disponibilidade do compromisso. ○ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método se a atribuição de tarefa for definida como **manualmente**, que é a configuração padrão. ○ **Scripted**: Use esta definição de configuração para determinar a disponibilidade se o método de atribuição da tarefa estiver definido como **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a definição da configuração do aplicativo para **Ciclo de vida do processo** estiver definida como **orientado por tarefa**, um agente deverá aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição do portal	Exiba compromissos disponíveis para um único dia ou uma semana no portal **de Check-in do balcão de serviços de autoatendimento** on-line ou no **Portal de serviços**.

4. Clique em **Enviar**.

Criar ou modificar uma configuração de serviço de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração da aplicação Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço ou local da fila, que está disponível para clientes de balcão de serviços. As configurações de serviço são criadas na configuração do aplicativo **Walk-up Experience**, como parte do aplicativo de **Reserva de compromisso**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de reserva de compromisso, clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário de Configuração do serviço de reserva de compromisso, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Nome	O nome da configuração do serviço.
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela usada para calcular a disponibilidade do compromisso. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Agenda de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Programações. **Nota:** Programações de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera programações de agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de reserva de compromisso está sendo criada. Clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço na lista Produtores de registro. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for obrigatório que um cliente crie um compromisso ao solicitar este serviço. ○ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível na janela Selecionar compromisso antes de enviar a solicitação de serviço. ○ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contato do usuário	O campo no provedor de registro que determina para quem o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro, por exemplo, **Contato**.
Fuso horário	A janela de compromisso com base no campo **Fuso horário** especificado no registro de contato do usuário ou no local onde o compromisso da tarefa está programado.
Reserva	
Compromissos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Lead time	O número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou reagendado. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Compromissos	
Janela de compromisso	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração da viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** As programações de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Visualização de reserva de compromisso	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar programações diárias para reserva de compromisso de serviço do Walk-up Experience

Especifique diferentes horas diárias de operação para a reserva de compromisso do seu local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma programação de reserva de compromisso exclusiva para cada dia da semana ou para dias específicos da semana. Por exemplo, você pode definir a programação de disponibilidade de reserva de compromisso para execução o dia todo, das 9h às 17h, segunda, quarta e sexta-feira. A programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira pode ser executada das 9h às 12h. Você pode remover completamente a reserva de compromisso para um dia específico da semana, por exemplo, sexta-feira.

Nota:
Para especificar programações de reserva diárias exclusivas, ao usar sua configuração de reserva de compromisso associada, crie novas Entradas de programação para excluir as horas que a reserva de compromisso não está disponível.

Procedimento

1. Para configurar, por exemplo, a programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira das 9h às 12h, navegue até **Walk-Up Experience** > **Programações**.
2. Selecione a programação que você usa, por exemplo, a programação de **8 a 5 dias da semana, excluindo feriados**.
3. Na lista relacionada Entradas de programação, clique em **Novo** para exibir o formulário de registro de Nova entrada de programação.
4. Nomeie o novo registro como **Exclui** e preencha o formulário para criar uma programação de reserva diária exclusiva para compromissos de terça e quinta-feira.

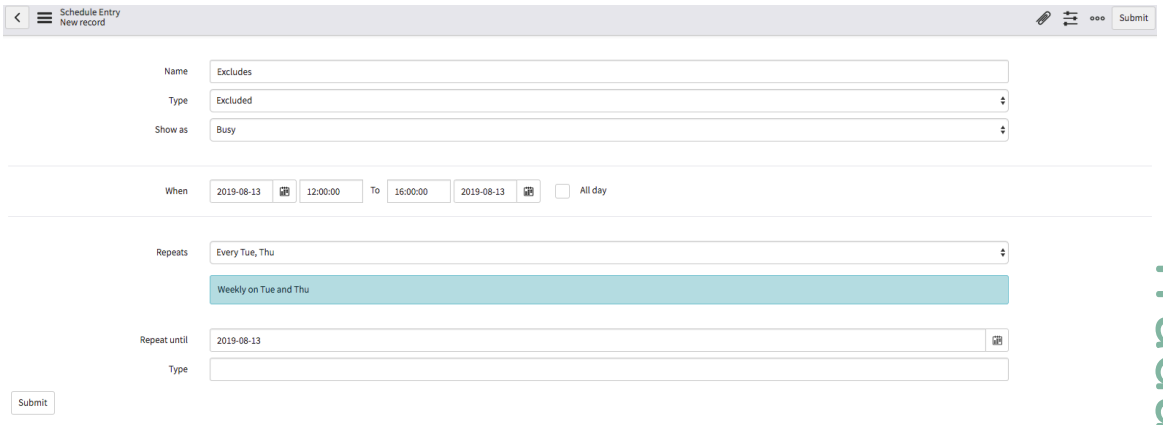
Campos de configuração Exclui entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Nomeie o registro. Por exemplo, nomeie o registro **Exclui** para indicar as horas excluídas da reserva de compromisso.
Tipo	Escolha **Excluído** como o tipo.
Mostrar como	Escolha **Ocupado** como o motivo da exclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quando	Indique a data para começar a usar esta programação de disponibilidade de reserva. Indique também o tempo para excluir a disponibilidade de reserva para esta data. Por exemplo, das 12h às 17h.
Repetições	Indique a recorrência desta programação de disponibilidade. Por exemplo, **Semanalmente às terças e quintas**.
Repetir até	Especifique por quanto tempo você deseja que esta programação de disponibilidade seja executada, selecionando uma data de término.



5. Clique em **Enviar**.
6. Para verificar se a reserva de agendamento de terça e quinta-feira está disponível apenas das 9h às 12h, navegue até a sua aplicação de check-in do balcão de serviços on-line.
   Se configurado para exibição, você pode acessar o aplicativo de check-in do balcão de serviços na **página inicial do Portal de serviços** ou em **Autoatendimento** na barra de navegação à esquerda.
7. Selecione o local de balcão de serviços para o qual você está verificando a programação.
8. Clique em **Programar um compromisso** e selecione um motivo para a visita.
9. Selecione uma data para o compromisso.
   A janela **Selecionar compromisso** exibe o primeiro compromisso disponível, por semana e dia.
10. Determine que os compromissos só estarão disponíveis às terças e quintas-feiras, das 9h às 12h.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar e configurar lembretes de reserva de compromisso para Walk-up Experience

Configure lembretes de compromisso programado para usuários do Walk-up Experience. Os lembretes garantem que os usuários compareçam aos compromissos em tempo hábil, ou reprogramem ou cancelem um compromisso se não puderem mais comparecer.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para que os lembretes de reserva de compromisso funcionem, você deve ativar o Scheduled Job de **Lembretes de reserva de compromisso**, que não está ativo por padrão. Além disso, o campo **Lembrete de compromisso** não aparece no formulário **Configuração do serviço de reserva de compromisso** por padrão. Você deve adicioná-lo ao formulário e configurar lembretes. Os lembretes ficam inativos, a menos que uma configuração seja definida.

Procedimento

1. Para ativar o trabalho programado de **lembretes de reserva de compromisso**, navegue até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise **Lembretes de reserva de compromisso** por nome e clique para abrir.
3. Clique no campo **Ativo** para ativar o trabalho programado.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Para adicionar o campo **Lembrete** de **compromisso ao formulário de Configuração do serviço de reserva de compromisso**, navegue até **Walk-Up Experience** > **Administração** > **Configurações de compromisso**.
6. Selecione uma configuração de serviço do Walk-up Experience na lista.
   O sistema abre um formulário **de Configuração do serviço de reserva de compromisso**.
7. Clique no botão de menu ( ) e role até **Configurar** > **Layout do formulário**.
8. Selecione **Lembrete de compromisso** na lista **Disponível** e mova-o para a lista **Selecionado** usando o botão adicionar.
9. Clique em **Salvar**.
   O formulário de **Configuração do serviço de reserva de compromisso** é exibido com o campo **Lembrete de compromisso**.
10. Para configurar um lembrete de compromisso, escolha um período de tempo, em horas, na lista suspensa do campo **Lembrete de compromisso**.
    A hora ou horas escolhidas representam a quantidade de tempo antes de um compromisso agendado que você deseja enviar um lembrete, por exemplo, 2 horas antes de um compromisso agendado.
11. Clique em **Atualizar** para adicionar a configuração de lembrete de compromisso.

Configurar locais do Walk-up Experience

Os administradores definem locais de balcão de serviços ao configurar a experiência de balcão de serviços para uma organização. Essas informações serão mostradas aos solicitantes quando eles agendarem seu compromisso ou check-in em uma loja de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar o seguinte para locais de CSM:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- criar, modificar ou remover (marcar como inativo) filas de local de balcão de serviços
- alocar programação para compromissos, condições do AWA
- definir condições para rotear automaticamente os itens de trabalho
- local indisponível temporariamente
- endereço e imagem do local
- especificar opções de motivos da visita
- configurar como as interações são exibidas para cada local de balcão de serviços

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais de balcão de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
4. Clique na guia **Gestão** para preencher a seção do formulário Gestão.
5. Clique na guia **Administração** para preencher a seção de administração do formulário.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Várias guias são exibidas.
   - **Interações**
   - **Compromissos de balcão de serviços**
   - **Motivos para visita**
   - **Qualificação de atribuição**
   - **Ordem de classificação de item de trabalho**
7. Clique na guia **Interações** para exibir as interações ou configurar como a lista de interações de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
8. Clique na guia **Compromissos de balcão de serviços** para exibir os compromissos ou configurar como a lista de Compromissos de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
9. Clique na guia **Motivos da visita** para exibir, modificar ou criar um motivo para a opção de visita.
   O sistema de base inclui três motivos ativos:
   - **Preciso de algo**
   - **Algo não está funcionando**
   - **Atualização do laptop**
   - **Outro**
10. Clique na guia **Qualificação de atribuição** para exibir, modificar ou criar uma regra de atribuição para seus locais de fila de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As regras de atribuição são configuradas no produto Advanced Work Assignment .

11. Clique na guia **Ordem de classificação de item de trabalho** para exibir, modificar ou criar ordens de classificação de item de trabalho para seus locais de fila de balcão de serviços.
12. Clique em **Atualizar** para salvar a fila do local nova ou modificada.

Configurar locais do Walk-up Experience para usuários convidados

Configure locais de balcão de serviços para usuários convidados para que eles possam selecionar um local ao marcar compromissos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de compromisso**.
2. Selecione um local ao qual o usuário convidado precise de acesso.
3. Clique no ícone Visualizar este registro (ícone ⓘ) ao lado do campo **Item do catálogo**.
4. Na janela Produtor de registro, clique em **Abrir registro**.
5. Em Links relacionados, clique na guia Disponível para.
6. Clique em **Editar**.
7. Mova **Qualquer Usuário Convidado** da lista **Coleção** para a lista **Disponível para** e clique em **Salvar**.
8. Em **Links relacionados**, clique na guia Conjuntos de variáveis.
9. Selecione *sn_appointment_variable_set* e defina permissões para cada uma de suas variáveis.
   a. No aviso na parte superior do formulário sobre a aplicação atual, clique **aqui** para acessar o registro da aplicação CSM Walkup Experience.
   b. Selecione a variável **sn_appointment**.
   c. Clique na guia Permissão.
   d. Para as **funções Ler** e **Gravar , mova as funções**public, snc_internal e snc_external da lista **Disponível** para a lista **Selecionada**.

      Nota:
      Criar funções também é necessário para o preenchimento automático correto das informações nos registros do convidado.

   e. Clique em **Concluído**.
   f. Repita essas ações para a variável **sn_appointment_macro**.
10. Repita a etapa 9 para definir permissões para o conjunto de variáveis *sn_walkup_variable_set*.

Resultado

Os locais de balcão de serviços configurados agora estão disponíveis para usuários convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover um local Walk-up Experience

Se você fechar permanentemente um local físico Walk-up Experience, também poderá remover o local da tabela de filas de local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > > **Administração** > **Locais de balcão de serviços**.
2. Clique no nome do local de balcão de serviços que você deseja remover para abrir o registro da fila do local.
3. Clique em **Excluir** no cabeçalho do formulário.
   Um pop-up de confirmação aparece garantindo que você deseja excluir o registro.
4. Clique em **Excluir**.
   A fila do local Walk-up Experience é removida do aplicativo.

CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente

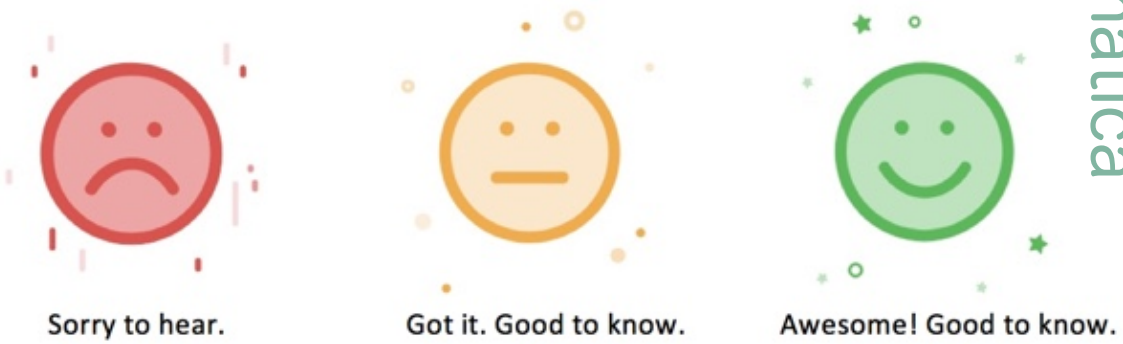
Com as pesquisas do Walk-up Experience, os usuários podem classificar sua satisfação com as interações do local de balcão de serviços, fornecendo feedback à gestão para melhorar a experiência de balcão de serviços.

A aplicação Walk-up Experience inclui duas pesquisas predefinidas do sistema de base.

Pesquisa de índice de satisfação do cliente de balcão de serviços

Esta pesquisa é uma pesquisa de análise de sentimento de um clique no local em que o usuário pode classificar rapidamente o serviço com base em uma escala de 1 a 3, em que 1 é uma experiência negativa e 3 é uma experiência positiva. A pesquisa usa uma escala de imagem de três rostos com sentimentos diferentes: triste, neutro e sorridente.

Pesquisa de análise de sentimento de balcão de serviços



Pesquisa de satisfação do Walk-up Experience

Os usuários podem acessar esta pesquisa a partir de um link incluído em um e-mail. O link é enviado quando as interações de balcão de serviços são encerradas. Esta pesquisa usa análise de sentimento para a experiência geral, a experiência de tempo de espera, a experiência do técnico, o profissionalismo do técnico e comentários adicionais. Esta pesquisa se baseia em uma escala de classificação numérica de 1 a 5, em que 1 significa muito insatisfeito e 5, muito satisfeito.

Administradores e gerentes de balcão de serviços podem modificar essas pesquisas e as condições do gatilho associadas. Gerentes e administradores podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação para cada pesquisa no módulo **Painel da Walk-**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

up Experience. Os comentários do usuário fornecem feedback que é usado para melhorar o desempenho das interações de balcão de serviços.

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, análise de sentimento, condições do gatilho e perguntas de pesquisa, consulte Avaliações e pesquisas .

Configurar Walk-up Experience pesquisas

Defina pesquisas para que os solicitantes possam fornecer feedback sobre sua satisfação com a qualidade do serviço recebida em um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma nova pesquisa de satisfação do cliente requer que você primeiro defina uma nova pesquisa e, em seguida, use o Designer de pesquisa para projetá-la, configurá-la e disponibilizá-la aos usuários.

Procedimento

1. Para exibir e usar uma pesquisa predefinida do sistema de base na aplicação Walk-up Experience, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Pesquisas**.
   A lista Tipos de métrica de avaliação é aberta, exibindo as pesquisas de balcão de serviços disponíveis.
2. Para modificar uma pesquisa de balcão de serviços existente, clique no nome da pesquisa, caso contrário, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e clique em **Novo** para definir uma nova pesquisa se nenhuma das pesquisas do sistema de base for ideal para o seu local de balcão de serviços.
3. Para modificar ou preencher o formulário, consulte modificar uma definição de pesquisa .

Propriedades do sistema para configurar Walk-up Experience para usuários convidados

As propriedades do sistema permitem que você configure o Walk-up Experience para usuários convidados para que eles possam acessar o widget Check-in do balcão de serviços na página inicial do Portal de serviços e agendar compromissos online.

Propriedades para configurar a aplicação Walk-up Experience

Como administrador, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e adicione as seguintes propriedades. Os valores padrão estão listados na tabela a seguir.

propriedades de Walk-up Experience

Propriedade	Valor Padrão	Descrição
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita Walk-up Experience para o usuário convidado.
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita a validação de CAPTCHA na página de boas-vindas.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (integer)	15 minutos	O tempo para confirmar a reserva de compromisso.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (integer)	5 minutos	A hora em que a senha de uso único que o usuário recebe para modificar ou cancelar o compromisso é válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Walk-up Experience

Propriedade	Valor Padrão	Descrição
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	1	O número de compromissos que o usuário convidado pode reservar por local.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 minutos	O tempo após o qual a validação do CAPTCHA na página de boas-vindas expira.

Adicionar um link de check-in on-line do Walk-up Experience na Portal de serviços página inicial

Configure um link Walk-up Experience para permitir que usuários convidados façam check-in online em um local de balcão de serviços via Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sp_admin

Os plug-ins do Portal de serviços para Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) e Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) devem ser ativados.

Procedimento

1. Em sua instância, insira `sp_page.list` no navegador de filtros.
2. Selecione **ID** na lista suspensa **Pesquisar** e insira `csm_index` no campo **Pesquisar**.
3. Clique **em csm_index**.
4. Role para baixo e clique no link relacionado **Abrir no Designer**.
5. Arraste o **link de check-in** de balcão de serviços da lista **Widgets** no painel esquerdo e solte-o na página inicial Portal de serviços onde deseja que o link apareça.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema para configurar Walk-up Experience para usuários convidados

Configurar Agendamentos via conversação.

Instale e configure a aplicação Agendamentos via conversação para permitir que os clientes agendem, reagendem ou cancelem um compromisso com um Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: va_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento fornece etapas gerais para configurar a aplicação Agendamentos via conversação para que seus clientes possam agendar compromissos em sua instância ServiceNow com um Virtual Agent.

Procedimento

1. Instale a aplicação Agendamentos via conversação.
   Para obter mais informações, consulte Como instalar Agendamentos via conversação.
2. Navegar até **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Publique os seguintes tópicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Agendar um compromisso de balcão de serviços
- Reagendar um compromisso de balcão de serviços
- Cancelar um compromisso de balcão de serviços

Para obter mais informações, consulte o tópico Publicar um Virtual Agent .

Esses tópicos são somente leitura por padrão. Para adicionar controles personalizados. duplicar os tópicos .

Nota:
A tradução de controles personalizados está indisponível no momento. Você pode adicionar manualmente a tradução no aplicativo de reserva de compromisso ServiceNow® Walk-up Experience. Consulte Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience para obter mais informações.

4. Confirme se o controle personalizado de **Agendamentos** foi publicado.
5. Confirme se os blocos de tópico **Reservar ou atualizar compromisso** e **Obter local de** balcão de serviços foram publicados.
6. Teste os tópicos.
   Consulte Testar tópicos do Virtual Agent para obter mais informações.

Agendamentos via conversação

Marque, reagende e cancele compromissos de Virtual Agent conversas. A aplicação ServiceNow® Agendamentos via conversação usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para se comunicar com os clientes.

Reserva de um compromisso

O fluxo de reserva de compromisso funciona da seguinte forma:

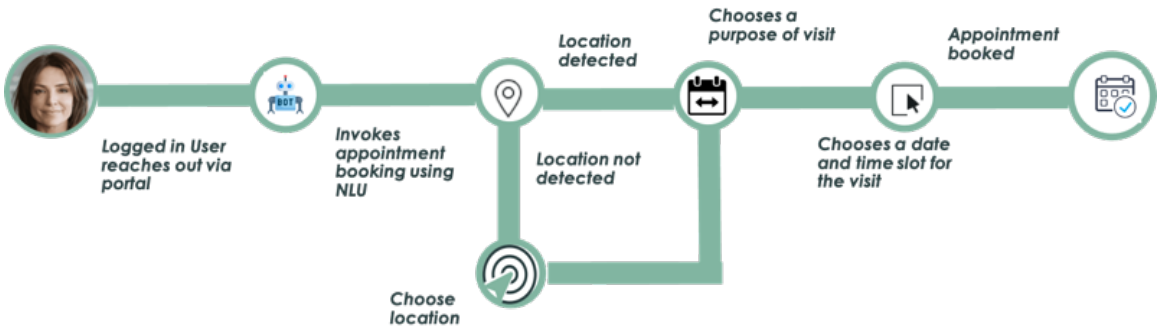
- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O Virtual Agent solicita que o usuário compartilhe sua localização. Se o usuário compartilhar seu local, os locais de compromisso disponíveis serão exibidos.
- O usuário escolhe um local.
- O usuário escolhe a finalidade do compromisso.
- O usuário escolhe uma data e um intervalo de tempo para o compromisso.
- A reserva de compromisso está concluída.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de reserva de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reserva de um compromisso



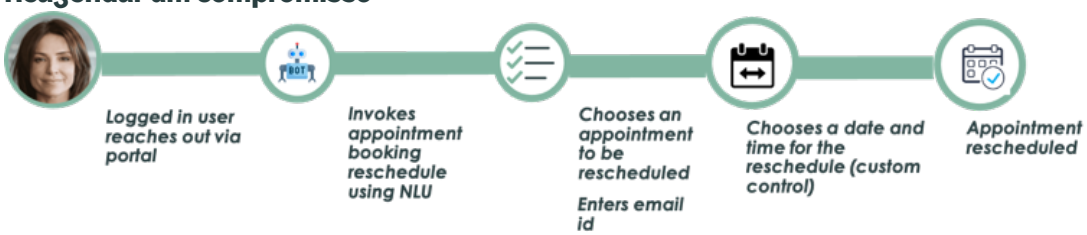
Reagendar um compromisso

O fluxo de reprogramação de compromisso funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para reagendar e insere um ID de e-mail, se necessário.
- O usuário escolhe a data e a hora do compromisso remarcado.
- A reprogramação do compromisso está concluída.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de reprogramação de compromisso.

Reagendar um compromisso



Cancelando um compromisso

O fluxo de cancelamento de compromisso funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado entra em contato com sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para cancelar.
- O cancelamento do compromisso está concluído.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de cancelamento de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar Agendamentos via conversação.

Como usar Agendamentos via conversação

Como instalar Agendamentos via conversação

Instale a aplicação Agendamentos via conversação (sn_va_appt_schedul) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agendamentos via conversação requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Agendamentos via conversação.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Nota:
Agendamentos via conversação pode ser usado sem o plug-in Walk-Up for CSM. No entanto, o controle personalizado e os blocos de tópico Virtual Agent mostrados em Configurar Agendamentos via conversação. não podem ser usados sem este plug-in.

Os itens a seguir são instalados com este plug-in:

- NLU modelo para Agendamentos via conversação.

  Nota:
  Para usar o modelo NLU, você precisa treinar e publicar o modelo. Para obter mais informações, consulte Natural Language Understanding .

- Virtual Agent Tópicos: Programar um compromisso de balcão de serviços, Reagendar um compromisso de balcão de serviços e Cancelar um compromisso de balcão de serviços.
- Virtual Agent blocos de tópico: obter local de balcão de serviços e agendamento de balcão de serviços.

Agendamentos (com.snc.appointment_booking)

Habilita o recurso de reserva de compromisso para Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Ativa a plataforma Virtual Agent. Virtual Agent requer licenciamento adicional. Consulte Virtual Agent para obter mais informações.

Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio)

Habilita a criação de modelos ServiceNow Compreensão da linguagem natural personalizados usados por Virtual Agent.

Studio (com.glide.dev-studio)

Usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.

Para obter informações sobre a ativação de plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Agendamentos via conversação (`sn_va_appt_schedul`) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Agendamentos via conversação.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Estender capacidades

Configure aplicações ou recursos para estender ainda mais as capacidades do seu ambiente do Customer Service Management.

Configuração de recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
Atendimento ao cliente terceirizado	Configure o Atendimento ao cliente terceirizado para permitir que a empresa ou os indivíduos terceirizados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
	executem tarefas, manipulem operações ou forneçam serviços.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Configure as Operações proativas de atendimento ao cliente para acionar fluxos de trabalho de caso e notificar os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas mais rapidamente e diminuir o volume de chamadas de entrada.
Customer Service Management para pedidos	Configure o Customer Service Management para pedidos para oferecer suporte a pedidos e itens de linha do pedido.
Configurar Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma	Configure o Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma para exibir painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.
Configurar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente	Configure Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para executar diagnósticos, revisar e personalizar componentes e começar a coletar dados.
Continual Improvement Management	Solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.
Process Mining	Crie fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados para ajudar os analistas e responsáveis pelo processo a analisar e otimizar seus processos de negócios.
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho e encaminhe com eficiência o trabalho para sua equipe, gerencie as habilidades e programações de sua equipe e monitore seu desempenho.

Atendimento ao cliente terceirizado

Terceirização é uma prática de negócios na qual uma empresa contrata outra empresa ou indivíduos para executar tarefas, lidar com operações ou fornecer serviços que foram executados pelos próprios funcionários da empresa.

Os provedores de serviços terceirizados (OSPs) são organizações com as quais uma empresa se envolve para fornecer atendimento ao cliente a clientes externos por motivos como suporte regional, diferentes idiomas, disponibilidade sazonal e assim por diante. Os benefícios da terceirização de serviços são os seguintes:

- Economia de custos
- Aumentar a cobertura de suporte
- Acesso a conhecimento especializado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.outsourced_service_provider).

Nota:
Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O plug-in Atendimento ao cliente terceirizado adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** módulo para o navegador de aplicações. Usuários com a função de administrador podem acessar este módulo. O administrador pode atribuir as seguintes funções aos usuários:

- sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)
- sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)
- sn_csm_ocs.manager (gerenciador interno de OSP

Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado

Ativar o plug-in do provedor de serviços terceirizado adiciona a seção Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Configuração assistida** e usam as tarefas nesta seção para configurar provedores de serviços terceirizados.

Tópicos relacionados

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários componentes do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários aspectos do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há uma sequência de tarefas que permite configurar o Atendimento ao cliente terceirizado. Você pode executar essas tarefas com base no plug-in ativado. Certas tarefas de configuração se aplicam somente se você ativou o plug-in Atendimento ao cliente terceirizado e isso está anotado na parte superior de cada tarefa.
Para configurar o Atendimento ao cliente terceirizado, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Configuração assistida**.
   A página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado é exibida.
2. Na janela Integração do Provedor de serviço terceirizado (OSP), clique em **Introdução**.
3. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do provedor de serviços terceirizado de integração

Tarefa	Descrição
Configurar o Provedor de serviço terceirizado	Cria uma OSP especificando o gerente interno e configurando o grupo de transferência.
Configurar Critérios de Terceirização	Define os critérios de terceirização com base na conta, no consumidor, no ativo e no produto vendido. Os agentes de OSP podem exibir todos os casos que correspondem aos critérios de terceirização. Por exemplo, os critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores fora da Austrália.
Integrar Gerente	Integre o gerenciador de OSP para gerenciar casos e agentes. Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail do gerente.
Configurar Grupos de atribuição	Cria um grupo e o associa a um gerente de OSP. O gerente de OSP atribui casos aos agentes atribuídos ao grupo.
Integrar Agente	Integre agentes para uma OSP para atender a casos. Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail dos agentes.

4. Voltar para a página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado.
5. Na janela Roteamento e atribuição de caso, clique em **Introdução**.
6. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de atribuição e roteamento de caso

Tarefa	Descrição
Criar Regras de Correspondência	Regras para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições.
Criar regras de atribuição	Os casos que atendem a determinadas condições com base nas regras criadas são roteados para os agentes de atendimento ao cliente.

7. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Definir critérios de terceirização

Os gerentes e agentes de OSP exibem os casos com base nos critérios terceirizados definidos. A definição de critérios de terceirização pode ser baseada em conta, ativo, consumidor ou produto vendido. Por exemplo, os critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores fora da Austrália.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique no nome do OSP.
3. Clique na lista relacionada **Critérios de terceirização**.
4. Clique em **Nova**.
5. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.
6. Clique em **Enviar**.
   Os gerentes e agentes de OSP agora podem exibir casos atribuídos que atendem à condição em **Todos os casos**, **Casos não atribuídos**, **Meus casos**e **Casos em aberto**. Por exemplo, se uma organização de OSP tiver sido criada com critérios de terceirização com a tabela do consumidor selecionada, um agente que pertença a essa OSP poderá exibir os casos criados por um consumidor.

O que Fazer Depois
Crie grupos e defina regras de atribuição para as OSPs.

Criar grupos e regras de atribuição

Um administrador cria grupos e os associa a uma OSP. Este grupo é o grupo padrão ao qual o caso é atribuído quando um agente de OSP transfere o caso não resolvido de volta para uma empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione uma OSP que você criou.
2. Vá para a lista relacionada **Grupos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos no formulário do provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.
6. Clique na lista relacionada **Equipe do grupo** para exibir a lista de membros do grupo selecionado.
7. Clique na lista relacionada **Regras de atribuição** para definir as regras de atribuição.
8. Clique em **Enviar**.

Integrar a equipe do provedor de serviços terceirizado

Um administrador cria OSPs após os quais os gerentes e agentes de OSP devem ser integrados para gerenciar e atender a casos. Como administrador, você pode integrar gerentes e agentes de OSP.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em uma OSP existente.
3. Clique no link relacionado **Integrar equipe**.
4. Preencha os campos no formulário do provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.

   Nota:
   O campo **Provedor de serviço terceirizado** é preenchido previamente com o nome da OSP que você selecionou.

5. Clique em **Enviar**.
   Os registros da equipe integrada ficam visíveis na lista relacionada **Equipe da organização de serviço**.

   Nota:
   Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do gerente ou do agente.

Criar provedor de serviço terceirizado

Uma empresa cria provedores de serviços terceirizados para fornecer atendimento ao cliente externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário do provedor de serviços terceirizado, conforme apropriado.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Defina os critérios de terceirização para que os casos que correspondem aos critérios fiquem visíveis para os gerentes e agentes de OSP.

Tópicos relacionados

Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado

Configurar os componentes do Performance Analytics para o painel do Atendimento ao cliente terceirizado

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar
Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Análise da plataforma.

Função necessária: pa_admin

Tradução automática

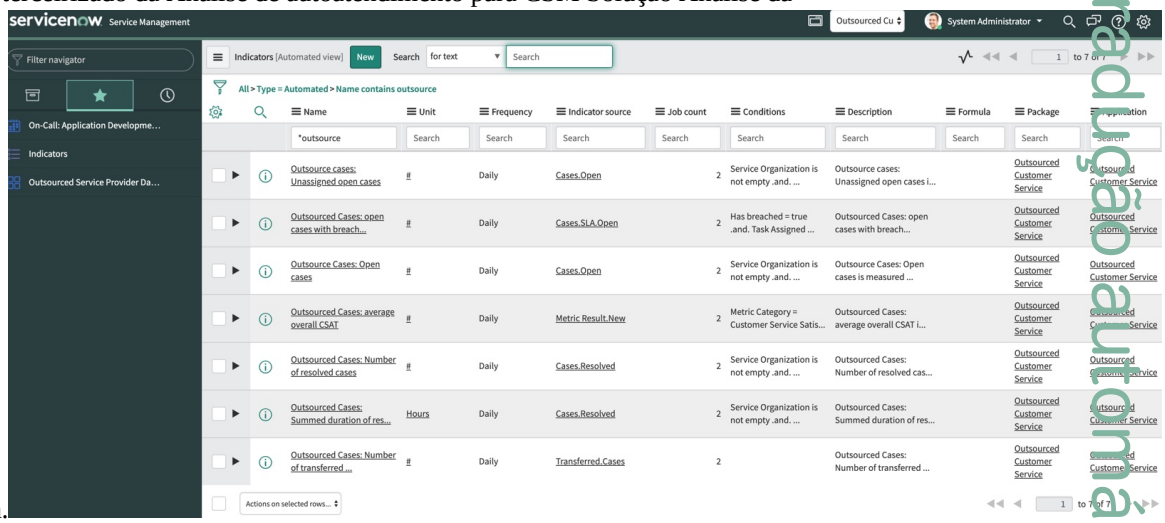
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnóstico do Performance Analytics .
   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de Soluções Análise da plataforma e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Clique no link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com este Solução Análise da plataforma
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído neste Solução Análise da plataforma:

   a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

   Example
   Esta captura de tela mostra as origens de indicador filtradas no painel do Provedor de serviço terceirizado da Análise de autoatendimento para CSM Solução Análise da plataforma.



   b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

   c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

   d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
   Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer origem de indicador, altere também todos os scripts Performance Analytics relacionados.
   Para mais informações, consulte Atualizar scripts do Performance Analytics .
8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído neste Solução Análise da plataforma:

   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.

   b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .

Tradução automática

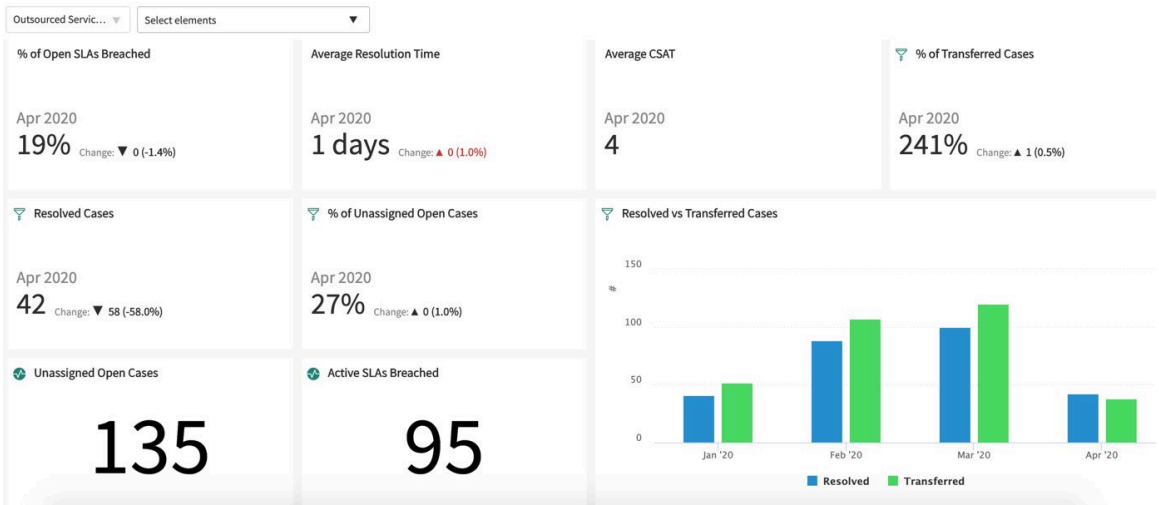
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configure e execute o trabalho histórico para este Solução Análise da plataforma,<name of historical job>.
    Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para um Solução Análise da plataforma
12. Editar e ativar o trabalho de coleta de dados programado para este Solução Análise da plataforma,<name of scheduled job>
    Siga o procedimento em Programar coleta de dados para um Solução Análise da plataforma .

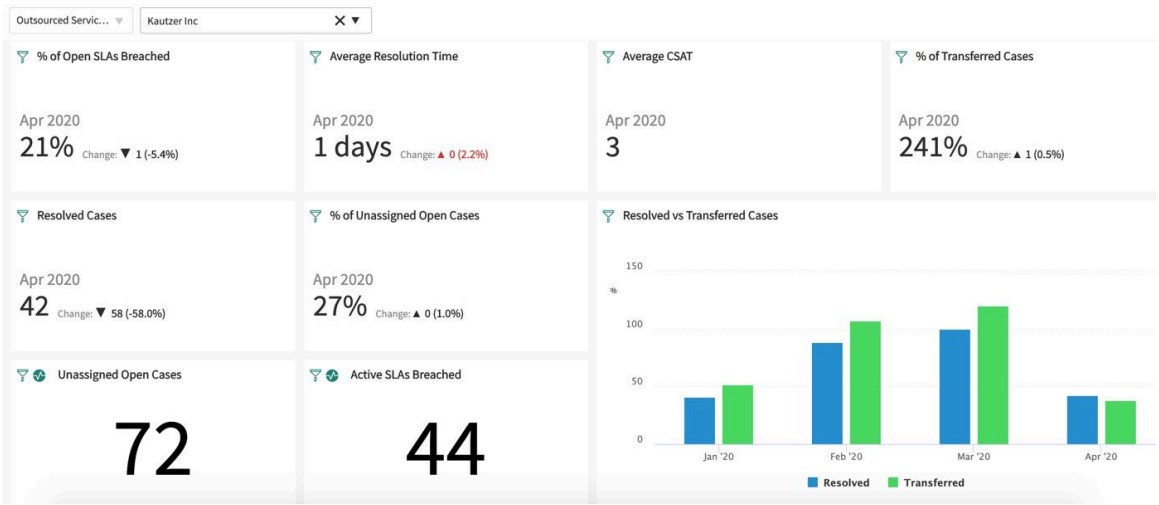
Painel do Atendimento ao cliente terceirizado

O painel do Atendimento ao cliente terceirizado permite que você veja o número de ANS violados, casos em aberto e resolvidos não atribuídos, o tempo médio de resolução necessário para resolver casos e assim por diante. Use as informações deste painel para identificar áreas com problemas e planejar sua estratégia de gestão de casos daqui para frente. Você pode selecionar e exibir o painel escolhendo o nome do OSP.

Painel de todos os provedores de serviço terceirizados



Painel com o provedor de serviços terceirizado selecionado



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de OSP interno	sn_csm_ocs.gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Casos terceirizados: casos em aberto não atribuídos

Número de casos em aberto que não estão atribuídos aos agentes de OSP.

Casos terceirizados: casos em aberto com ANS violados

Número de casos que permaneceram abertos após o tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).

Casos terceirizados: casos em aberto

Número de casos que estão no estado Aberto.

Casos terceirizados: índice de satisfação do cliente geral médio

Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente .

Casos terceirizados: número de casos resolvidos

Número de casos em que o agente de OSP trabalhou e moveu para o estado resolvido.

Casos terceirizados: soma da duração dos casos resolvidos

O tempo total gasto pelos agentes de OSP para resolver os casos.

Casos terceirizados: número de casos transferidos

Número de casos que são transferidos para um agente interno da ServiceNow quando um agente de OSP não conseguiu resolver o caso.

Detalhamentos

O painel do Provedor de serviço terceirizado usa o detalhamento de Grupo de atribuição de caso. Selecione um ou mais grupos para exibir dados somente para esses grupos. Por padrão, os dados de todos os grupos são mostrados no painel.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Casos em Aberto não Atribuídos	42	O número de casos que estão no estado em aberto e ainda não foram atribuídos a um agente de OSP. Neste relatório, por exemplo, há 42 casos que ainda não foram atribuídos. O gerente de OSP exibe rapidamente o número desses casos e os atribui.
ANS violados ativos	42	Este relatório mostra todos os ANS violados que ainda estão ativos. Neste relatório, por exemplo, existem 42 ANS ativos. O gerente de OSP exibe rapidamente o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		número de ANS violados, o que ajuda a tomar medidas imediatas.

Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure vários aspectos das Operações proativas de atendimento ao cliente com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permite configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente. Você pode executar essas tarefas com base no plug-in ou aplicativo instalado. Isso é anotado na parte superior de cada tarefa.

Nota:
Para usar a integração com Gestão de eventos, instale o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos e a aplicação Gestão de eventos da ServiceNow Store.

Gestão de eventos A integração do só estará disponível se você estiver usando o CSM Agent Workspace ou a interface da Now Platform.

Para configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Operações proativas de atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração proativas do Customer Service Operations

Tarefa	Descrição
Ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops). **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ative o plug-in Atendimento ao cliente proativo para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.
Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com o plug-in Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de eventos para habilitar a integração com a Gestão de eventos. Este plug-in instala automaticamente o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente.
Instale a aplicação Gestão de eventos.	Instale a aplicação Gestão de eventosServiceNow da loja [].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para as diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.
Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta	Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.
Configurar fluxos de caso proativo	Automatize fluxos de trabalho para criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

- Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente
- Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente
- Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente
- Exibir a base de instalação em Customer Service Management espaços
- Exibir informações do produto vendido nos espaços do CSM

Operações proativas de atendimento ao cliente

Acione proativamente fluxos de trabalho de caso e notifique os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas mais rapidamente e diminuir o volume de chamadas de entrada.

As Operações proativas de atendimento ao cliente permitem que você rastreie os serviços digitais vendidos e em uso por seus clientes. Isso é conhecido como base de instalação.

Se você identificar alguma interrupção de serviço na base de instalação de um cliente, poderá criar proativamente um caso para notificá-lo.

Esses casos são resolvidos e encerrados da mesma forma que os casos relatados pelo cliente. Quando vários clientes são afetados, você pode usar o processo de gerenciamento de problemas graves.

Você também pode associar informações de indisponibilidade a um caso para manter seus clientes informados sobre o impacto da indisponibilidade e o status da resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ele também oferece aos clientes visibilidade sobre interrupções de serviço planejadas, aumentando a transparência e reduzindo o número de casos relatados pelo cliente.

Seus clientes podem usar o Portal de atendimento ao cliente para exibir casos proativos que você abriu em nome deles, quaisquer indisponibilidades associadas à base de instalação deles e interagir com você usando o caso proativo.

O plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management e o console do Event Management no IT Operations Management. Para obter mais informações, consulte Integração com Event Management.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas para definir seus requisitos. Dependendo dos seus requisitos, você pode ativar o plug-in Proactive Customer Service Operations ou o plug-in Proactive Customer Services with Event Management.

Nota:
O plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Event Management fornece todos os recursos incluídos no plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente, bem como recursos adicionais do console do Event Management no IT Operations Management.

Informações de ativação

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente, ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops).

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente com a Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Services with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom)

Para obter etapas detalhadas sobre como iniciar as Operações proativas de atendimento ao cliente, consulte Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente.

Tópicos relacionados

- Visão geral da gestão de problemas graves
- Configuração da base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação

Forneça visibilidade sobre quaisquer indisponibilidades atuais ou futuras que afetam a base de instalação de um cliente, aumentando a transparência e reduzindo o número de casos relatados pelo cliente.

Definição de indisponibilidade

Uma indisponibilidade se refere a um período em que um serviço que entrega valor a um cliente está indisponível ou com problemas de desempenho.

Um cliente pode experimentar os seguintes tipos de indisponibilidades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Indisponibilidade não planejada: indisponibilidades como as causadas por problemas de hardware ou de rede.
- Indisponibilidade planejada: indisponibilidades causadas por manutenção ou atualizações planejadas.
- Degradação: problemas que afetam um serviço que não resultam em uma interrupção desse serviço.

Visão geral do acompanhamento de indisponibilidades

Informe seus clientes de forma proativa se eles forem afetados por uma interrupção de serviço planejada ou não planejada, associando indisponibilidades a um caso. Ao fazer isso, seus clientes estão cientes do impacto da indisponibilidade e têm visibilidade do status da resolução. Eles podem usar essas informações para avaliar o impacto nos negócios de diferentes tipos de indisponibilidade ao longo de um período e calcular eventuais estorno, se necessário.

As indisponibilidades são normalmente criadas automaticamente quando um alerta é criado para um serviço ou por executantes de serviço ao trabalhar em um incidente.

Uma indisponibilidade especifica o tipo de indisponibilidade, o serviço afetado e a hora de início e término. Vários serviços usados por um cliente podem ser associados a uma indisponibilidade.

Funções

Como gerente de problemas graves ou gerente de atendimento ao cliente, você pode criar, associar e rastrear todas as indisponibilidades relacionadas a um caso. Os gerentes de atendimento ao cliente também podem exibir relatórios de impacto nos negócios por tipo de indisponibilidade.

Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir todas as indisponibilidades associadas ao caso.

Seus clientes podem exibir informações de indisponibilidade no Portal de atendimento ao cliente.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Tópicos relacionados

Associar uma indisponibilidade a um caso importante

Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal

Rastrear indisponibilidades de itens-base de instalação

Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Integração com Event Management

Crie casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação. Rastreie as contas e o status de integridade dos itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management fornece uma integração com o console do Event Management no IT Operations Management, o que permite melhorar a experiência do cliente, eliminando os silos existentes entre os processos e sistemas usados pelo atendimento ao cliente da linha de frente e pelas equipes de operações de back-office. Ao monitorar problemas e criar casos de forma proativa, você pode estar um passo à frente de seus clientes e resolver problemas mais rapidamente.

Os operadores do Centro de operações de rede (NOC) monitoram alertas do Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitorar a integridade do serviço .

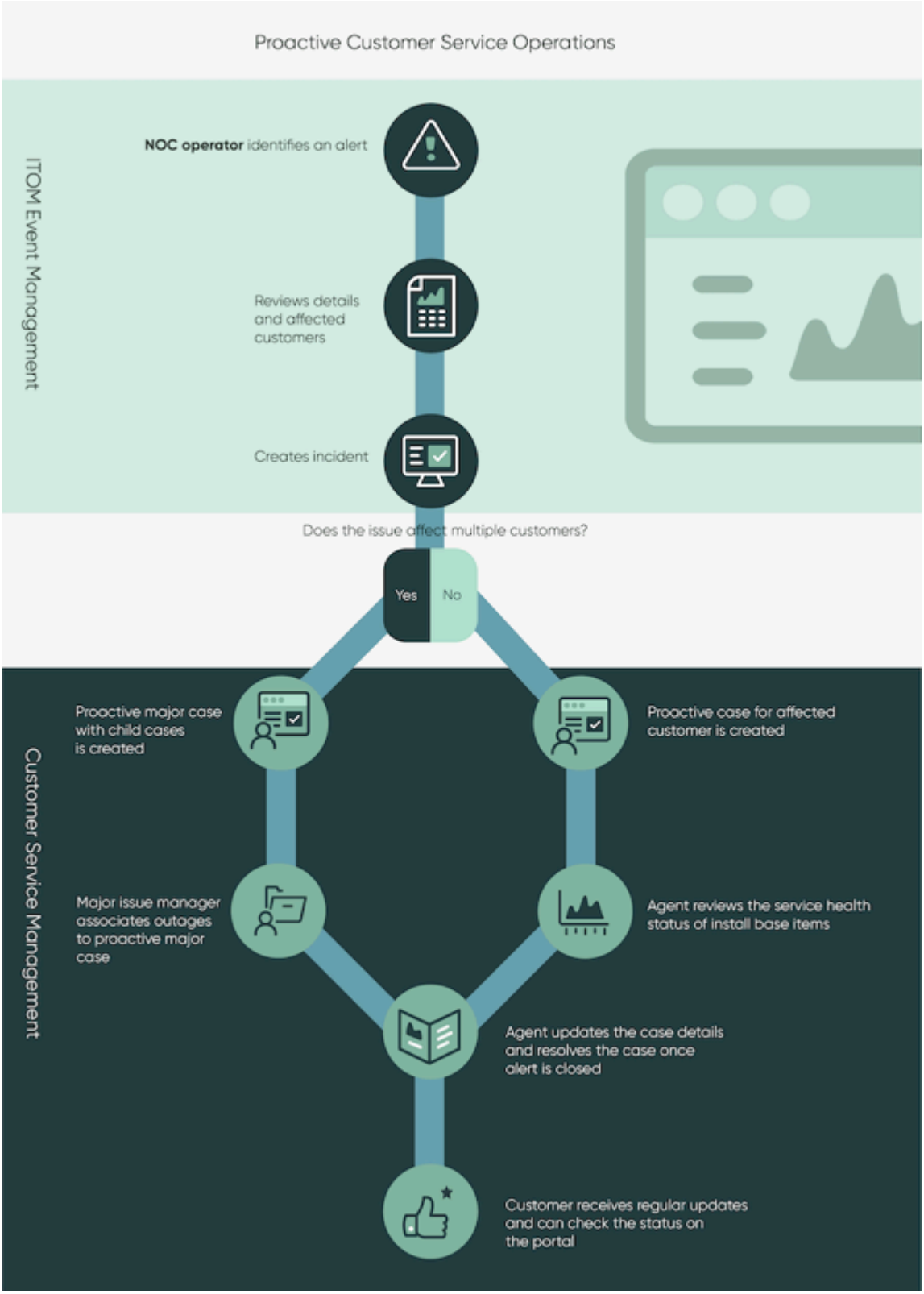
Quando alertados sobre uma interrupção de serviço, eles podem identificar as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados e criar um caso para revisão do atendimento ao cliente. O atendimento ao cliente pode exibir os clientes afetados e notificá-los.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem rastrear o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação de uma conta para fornecer suporte mais rápido e preciso aos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos



Saiba mais sobre as Operações proativas de atendimento ao cliente com a Gestão de eventos no tutorial em vídeo a seguir.

Nota:
Este vídeo foi gravado na versão New York.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Event Management, ative o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Status da integridade de serviço para base de instalação

Exibir o status de integridade em tempo real da base de instalação de um cliente. Correlacione os problemas do cliente com a integridade operacional de sua base de instalação para fornecer respostas mais informadas aos clientes.

Visão geral do acompanhamento da integridade do serviço

A integração entre Customer Service Management e o console do Event Management no IT Operations Management permite que você rastreie o status de integridade do serviço de uma base de instalação do cliente.

Quando um problema afeta um ou mais itens-base de instalação e um alerta é criado, a severidade do alerta é calculada no Event Management. É calculado de acordo com as regras de cálculo de impacto do alerta. Com base na severidade do alerta, o status de integridade do serviço de cada item-base de instalação é calculado. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em uma conta ou um caso em Customer Service Management.

Para obter mais informações sobre como a severidade de um alerta é calculada, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Para fornecer o status de integridade do serviço para um item-base de instalação em Customer Service Management, os seguintes campos são mapeados.

Campos de gestão de eventos para calcular alertas

Gestão de eventos (tabela em_impact_status)	Customer Service Management (tabela sn_install_base_item)
Serviço de negócio	Contexto de serviço
Identificador de Elemento	Item de configuração
Gravidade	Status de integridade

Nota:
O status de integridade do serviço será exibido somente se o item-base de instalação tiver um item de configuração (IC) e um contexto de serviço associado a ele. O contexto de serviço é o serviço de negócios associado ao IC subjacente para cálculo de impacto na Gestão de eventos. Para obter mais informações sobre serviços de negócios, consulte a Lição 2 do guia do operador Event Management .

O status de integridade do serviço é exibido em Customer Service Management da seguinte forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alertas de status de integridade

Gravidade do alerta (Gestão de eventos)	Status de integridade do serviço nos formulários Conta e Caso (Customer Service Management)
Crítico	Crítico: o recurso não é funcional ou há problemas críticos iminentes.
Principal	Grave: funcionalidades principais estão gravemente afetadas ou o desempenho foi prejudicado.
Secundário(a)	Secundária: ocorreu perda parcial e não crítica de funcionalidade ou degradação de desempenho.
Aviso	Aviso: requer atenção, embora o recurso ainda esteja funcional.
Informação	Normal: sem severidade. Um alerta é criado. O recurso ainda está funcional.
Limpar	Normal
Vazio/Nulo	Não disponível

Para obter mais informações sobre a severidade do alerta, consulte a Lição 1 do Guia do operador da Gestão de eventos .

Funções

Como administrador do sistema, configure exibições de formulário para adicionar os campos **Contexto de serviço**, **Status**de integridade e **Status de integridade Última atualização** aos formulários relevantes.

Como agente de atendimento ao cliente, exiba o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação no formulário Conta ou Caso.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Tópicos relacionados

Integração com Event Management

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Rastreie a integridade de serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente

Ative o plug-in Atendimento ao cliente proativo para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Operações proativas de atendimento ao cliente estão disponíveis somente para clientes licenciados para a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ativar as Operações proativas de atendimento ao cliente, ative o plug-in Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota:
Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .

Ativar este plug-in também instala os plug-ins Gerenciamento de problemas graves, Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente, Atendimento ao cliente com Gestão de serviços, Status de ação de caso do Atendimento ao cliente e Relacionamento entre tarefas e indisponibilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.proactive_cs_ops.
3. Clique em **Ativar**.

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com a Gestão de eventos

Ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos estão disponíveis somente para clientes licenciados para a aplicação Customer Service Management.

Para ativar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Event Management, ative o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota:
Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .

Ativar este plug-in também ativa os plug-ins Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) e Event Management (com.glideapp.itom.snac).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.proactive_cs_itom.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas para as diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certos campos nos formulários só podem ser adicionados se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. Isso é observado na tabela a seguir.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento**ao cliente.
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, conforme necessário.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Caso	**a.** Clicar **Casos** > **Proativo**. **b.** Adicione o campo **Proativo** às exibições **Caso proativo** e **Espaço**, além de outras exibições, conforme necessário: ▪ **Proativo** ▪ **Alerta** **Nota:** O campo **Alerta** só estará disponível se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. **c.** **Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. Adicione os seguintes campos à lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**, às exibições **Caso proativo** e **Espaço** e outras exibições, conforme necessário. ▪ **Status de integridade** ▪ **Última atualização do status de integridade**
Conta	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. **a.** Clicar **Cliente** > **Contas**. **b.** Adicione os seguintes campos à lista relacionada **Itens-base de instalação**para as exibições **Caso** e **Espaço** e outras exibições, conforme necessário. ○ **Status de integridade** ○ **Última atualização da integridade**
Item-base de instalação	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário	Procedimento
	a. Clicar **Produtos** > **Itens-base de instalação**. **b.** Adicione o campo **Contexto de serviço** às exibições **Padrão** e **Espaço**.

Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta

Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados.

Antes de Iniciar

Função necessária: evt_mgmt_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Event Management** > **Regras** > **Gestão de alertas**.
2. Clique **em Criar caso proativo**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.
   Quando um incidente é criado a partir de um alerta que contém itens-base de instalação afetados, um caso é criado automaticamente. O número do caso é adicionado ao campo **Caso** no formulário Alerta.

Configurar fluxos de caso proativo

Automatize fluxos de trabalho para criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Configure o Flow Designer para automatizar as próximas etapas no processamento de um caso proativo. Você pode automatizar para que um caso proativo seja proposto a um caso principal ou seja promovido diretamente a um caso principal. Se promovidos diretamente a um caso principal, os casos secundários serão criados automaticamente quando vários clientes forem afetados.

Se uma única conta for afetada, você também poderá automatizar para que uma conta e um contato primário sejam associados a um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Proativo**.
2. Clique no fluxo **Processar casos proativos criados a partir de alertas**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no subfluxo **Processar casos proativos para contas únicas e várias contas**.
4. No campo **Status do caso principal**, defina o status inicial do caso principal para várias contas.
   Por padrão, este campo é definido como **Nenhum**. Com base na sua seleção, o caso proativo será **Proposto**, **Aceito**ou **Nenhum**. Se você definir o status como **Aceito**, os casos secundários serão criados automaticamente.
5. No campo **Limite de conta afetada**, insira o número de contas afetadas necessárias para que um caso proativo seja qualificado para o processamento de caso principal.
   O padrão é dois.
6. Marque a caixa de seleção **Processar caso para conta única** para associar uma conta e um contato primário ao caso se uma única conta for afetada.
   Isso também se aplica se vários itens-base de instalação da mesma conta forem afetados.
7. Clique em **Concluído**.

Configurar Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma

Permita que o Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma exiba painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Performance Analytics para tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Ativar Performance Analytics para Customer Service Management	Ative o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) para adicionar registros de configuração do Performance Analytics à sua instância.
Analisar Origens de Indicador	Analise as origens de indicador fornecidas para conferir se correspondem à sua estrutura de tabela da aplicação Atendimento ao cliente.
Analisar Indicadores	Revise os indicadores fornecidos para garantir que as métricas que você deseja medir sejam rastreadas.
Analisar origens de detalhamento	Analise as origens de detalhamento fornecidas para conferir se elas correspondem à sua estrutura de tabela e inclua os elementos que quiser.
Analisar Detalhamentos	Analise os detalhamentos para garantir que você possa filtrar as pontuações pelos elementos apropriados.
Coletar Dados	Execute uma vez a coleta de dados históricos para coletar pontuações em dados existentes e permita

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	que a coleta de dados programados comece a coletar pontuações em novos dados automaticamente.
Hub de análise exibição	Exiba o Hub de análise dos indicadores para os quais você coletou dados para começar a explorar suas pontuações.
Exibir Painéis	Consulte os painéis fornecidos para obter uma visão geral de suas pontuações e exibir várias métricas em um único local.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Análise da plataforma.

Procedimento

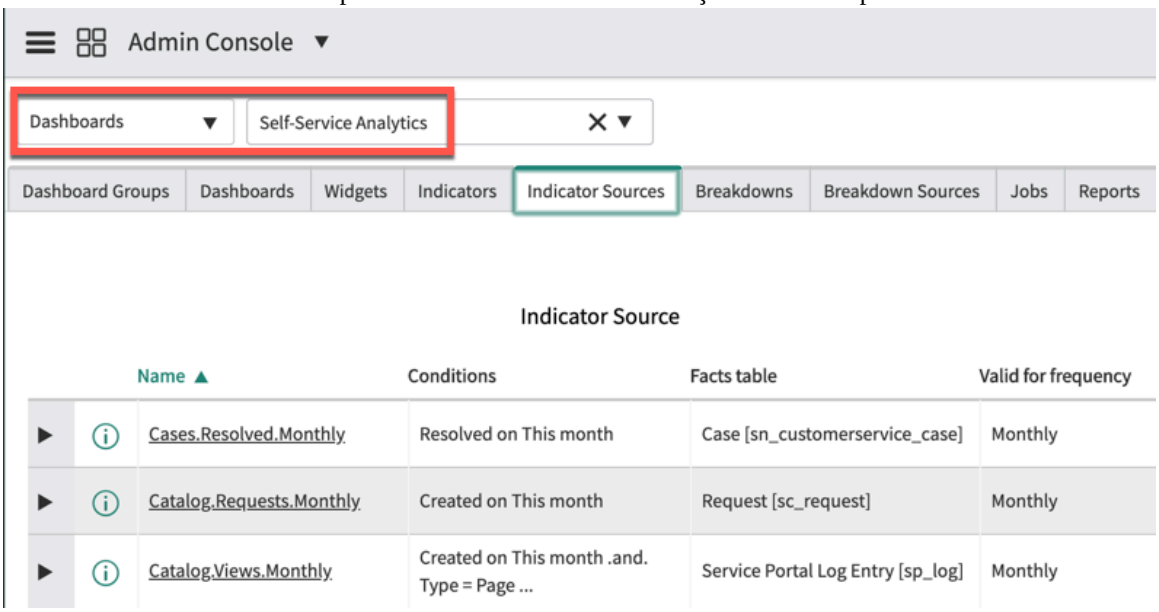
1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnóstico do Performance Analytics .
   Esses diagnósticos podem detectar incompatibilidades entre a configuração de Soluções Análise da plataforma e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console do administrador**.
3. Clique no link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com a Análise de autoatendimento Solução Análise da plataforma.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído neste Solução Análise da plataforma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

Example
Esta captura de tela mostra as origens de indicador filtradas no painel Análise de autoatendimento da Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente Solução Análise da plataforma.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

> **Importante:**
> Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer origem de indicador, altere também todos os scripts Performance Analytics relacionados.
Para mais informações, consulte Atualizar scripts do Performance Analytics .
8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído neste Solução Análise da plataforma:
   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.
   b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .
10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configure e execute o trabalho histórico para este Solução Análise da plataforma, [SSA] Coleta de dados de análise de autoatendimento.
Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para uma Solução Now Intelligence .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para este Solução Análise da plataforma, [SSA] Coleta de dados de análise de autoatendimento.
    Siga o procedimento em Programar coleta de dados para uma Solução Now Intelligence .

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Análise de Autoatendimento

Ativar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para o Solução Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Análise da plataforma. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de produto em fase de desenvolvimento sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura do Performance Analytics .

Nota:
Os dados das guias Communities e Virtual Agent no painel Análise de autoatendimento são gerados quando o plug-in Communities (com.sn_communities) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) são ativados, respectivamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Instale a aplicação.
   Ao instalar esta aplicação, você também ativa os seguintes plug-ins:
   - Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
   - Análise de autoatendimento PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Núcleo de análise de autoatendimento (com.snc.self-service_analytics_core)

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Paris)

Customer Service Management para pedidos

O recurso Customer Service Management for Orders adiciona suporte para pedidos e itens de linha de pedido à aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A partir da versão Utah, o recurso Customer Service Management for Orders foi descontinuado. Ele não é mais compatível, aprimorado ou disponível para ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

A aplicação Sales and Order Management substitui o recurso Customer Service Management for Orders. Para obter informações sobre como migrar para Gestão de pedidos for Customer Service Management, consulte o artigo Corrigir script para oferecer suporte à migração de dados baseada em script para a nova aplicação Order Management na comunidade ServiceNow.

Customer Service Management O para pedidos permite que clientes e consumidores façam o seguinte por meio de um portal de autoatendimento:

- Exibir pedidos
- Exibir e criar casos para pedidos
- Entre em contato com um agente de atendimento ao cliente para relatar um problema

Os agentes de atendimento ao cliente podem responder às solicitações do cliente e do consumidor e criar casos para pedidos.

Plug-ins

Para adicionar suporte a pedidos à aplicação Customer Service Management, ative o plug-in Customer Service Management para pedidos (com.snc.csm.order). Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Este plug-in adiciona os seguintes módulos ao menu Atendimento ao cliente:

- **Pedidos**: exibe uma lista de pedidos do cliente. Clique em um pedido para exibir o formulário de pedido.
- **Itens de linha do pedido**: exibe uma lista dos itens individuais em cada pedido na lista Pedidos. Clique em um item para exibir o formulário Item de linha do pedido.

Criação de um caso para um pedido

Ao criar um caso nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor, o usuário final pode selecionar o tipo de caso a ser criado. Com base na seleção, o formulário Criar caso inclui campos específicos para o tipo de caso selecionado.

- **Criar caso de produto**: inclui os campos **Ativo** e **Produto**.
- **Criar caso de pedido**: inclui o campo **Pedido**.

Ao criar um caso na aplicação Customer Service Management, o agente de atendimento ao cliente pode selecionar o tipo de caso a ser criado:

- **Produto**: abre um novo formulário de caso para um produto que inclui os campos **Produto** e **Ativo**.
- **Pedido**: abre um novo formulário de caso para um pedido que inclui o campo **Pedido**.

Tabelas instaladas com Customer Service Management para pedidos

Customer Service Management para pedidos adiciona as tabelas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Customer Service Management para pedidos

Tabela	Descrição
Ordens [csm_order]	Armazena os pedidos associados a uma conta e contato ou a um consumidor.
Solicitar Itens de Linha [csm_order_line_item]	Armazena os itens de linha individuais nos pedidos.
Casos de pedido [csm_order_case]	Armazena informações sobre casos de atendimento ao cliente relacionados a pedidos.
Linha do Caso de Pedido [csm_order_case_line]	Armazena informações sobre casos de atendimento ao cliente relacionados a pedidos e itens de linha do pedido.

Administrar Customer Service Management

Use vários recursos e ferramentas para administrar a aplicação Customer Service Management.

Recursos e aplicações para administrar Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
Bate-papo anônimo	Com o bate-papo anônimo, os consumidores podem conversar com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Consumer Service Portal.
Ações Customer Service Management Flow Designer	Use ações do Flow Designer como blocos de construção para criar processos de negócios do Customer Service Management.
Separação de domínios e Customer Service Management	O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.
Pontos de extensão no Customer Service Management	Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados na aplicação Customer Service Management.
Direitos de produtos de conhecimento	A aplicação Knowledge Product Entitlements permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Customer Service Portal.
Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos	Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento a usuários internos.
Testes de início rápido para Customer Service Management	Use testes de início rápido para validar a funcionalidade do CSM depois de fazer qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e aplicações para administrar Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
	mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.
Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente	O recurso de roteamento de caso usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, encaminhar esses casos para agentes de atendimento ao cliente.
Workbench de atribuições	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench de atribuições para exibir uma lista de agentes, avaliar habilidades e disponibilidade e atribuir tarefas de forma eficiente e inteligente.
Visão geral de Informações de tratamento especial	Use a aplicação Informações de tratamento especial para criar anotações que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais.
Escalação de caso e conta	Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicas e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.
Visão geral do status da ação de caso	Use o recurso de status da ação de caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Os agentes podem identificar facilmente os casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente o trabalho.
Visão geral da gestão de problemas graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.
Encerrar automaticamente os casos de atendimento ao cliente	Encerre automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não realizarem nenhuma ação.
Administrar Contratos e direitos do cliente	Os gerentes de atendimento ao cliente podem executar tarefas para manter contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

Tradução automática

Bate-papo anônimo

Os consumidores podem conversar com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

No Portal de atendimento ao consumidor, os usuários convidados podem clicar no link **Bate** -papo no cabeçalho do portal para iniciar uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao consumidor. Clicar neste link abre um formulário que solicita algumas informações básicas, incluindo o nome do usuário, o endereço de e-mail e o tipo de problema. O preenchimento e o envio do formulário criam uma solicitação de bate-papo que é roteada para a fila do agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. Depois que o agente atribuído aceita a solicitação, uma sessão de bate-papo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

é estabelecida. Se necessário, o agente pode criar um registro de consumidor ou um caso para o usuário convidado ou transferir o bate-papo para outro agente.

Configurando o bate-papo anônimo

Configurar o recurso de bate-papo anônimo envolve as etapas a seguir.

1. Ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão ou crie um novo produtor de registro.
3. Crie uma regra de correspondência para cada fila de agente.
4. Configure as propriedades do bate-papo anônimo.
5. Se necessário, modifique as ações do Connect para fornecer a funcionalidade desejada para agentes de atendimento ao consumidor em conversas de bate-papo. O recurso de bate-papo anônimo inclui estas ações: **Criar caso para convidado** e **Criar consumidor e caso para convidado**. Para obter mais informações, consulte Administrar ações do Connect .

Plug-ins de bate-papo anônimo

O recurso de bate-papo anônimo requer dois plug-ins que são ativados como parte do plug-in do Consumer Service Portal:

- Anonymous Connect Support (com.glide.connect.anonymous_support): habilita o recurso de bate-papo anônimo para o Connect.
- Roteamento do Suporte do Connect (com.glide.connect.support.routing): roteia as solicitações do Suporte do Connect para a fila de bate-papo apropriada.

Produtor de registro de bate-papo anônimo

O formulário usado para solicitar informações de um usuário convidado é um produtor de registro configurável com base na tabela de interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction), que é uma nova tabela na versão Istanbul. Quando um usuário convidado envia o formulário, as informações fornecidas são armazenadas como um registro na tabela de interação do cliente. Este registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

O produtor de registro de bate-papo anônimo padrão. **Como podemos ajudá-lo?**, está localizado em **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**. Este é um produtor de registro público. Você pode modificar este produtor de registro ou criar o seu próprio. Se você optar por criar o seu próprio, consulte a Seção 3 no artigo Tornar um produtor de registro e um item do catálogo públicos em uma página do CMS [KB0551300] . Você também deve definir a propriedade `glide.sc.use_user_criteria` como **falsa**.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro.

Roteamento de bate-papo anônimo

As informações fornecidas pelo usuário convidado ajudam no roteamento e também fornecem o contexto da solicitação ao agente de atendimento ao consumidor. A solicitação de bate-papo é roteada para a fila do agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. O roteamento de solicitações de bate-papo anônimas usa regras de correspondência. Crie uma regra de correspondência para cada fila e vincule uma solicitação de bate-papo a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado. As

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

regras de correspondência para bate-papo anônimo são baseadas na tabela de interação do cliente.

As seguintes regras de correspondência são fornecidas:

- Conexão anônima - Suporte de cobrança
- Conexão anônima - Suporte de pedido
- Conexão anônima - Suporte de produto

Essas regras são baseadas nas seleções no campo **Tipo** de problema no produtor de registro de bate-papo anônimo padrão.

Propriedades do bate-papo anônimo

Existem duas propriedades relacionadas ao recurso de bate-papo anônimo. Defina essas propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Propriedades do bate-papo anônimo

Propriedade	Descrição
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	Limite o número máximo de conversas de convidados criadas na última hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 200 • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para comentários de conversas é atingido. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: o bate-papo de convidado não está disponível no momento. Tente novamente mais tarde. • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**

Tópicos relacionados

Produtor de registro

Suporte do Connect

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar o produtor de registro de bate-papo anônimo

Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão para coletar as informações desejadas de usuários convidados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este produtor de registro solicita informações de um usuário convidado no Portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações como um registro na tabela de interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction). O registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique **em Como podemos ajudá-lo?**.
3. Modifique o produtor de registro conforme necessário, incluindo as variáveis na lista relacionada **Variáveis**. Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro para registrar incidentes .
4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma regra de correspondência para bate-papo anônimo

Crie uma regra de correspondência para cada fila de agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solicitação de bate-papo é vinculada a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.
4. No campo **Tabela**, selecione **Interação com o cliente**.
5. No campo **Condições**, use o construtor de condição para criar as seguintes condições.

Criar condições com o construtor de condições

Campo	Operador	valor
Canal	é	Bate-papo
Categoria	é	Selecione uma das categorias criadas para usuários anônimos para definir um problema no produtor de registro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Operador	valor
		○ Problema com o Produto ○ Problema com a Cobrança ○ Problema com o Pedido

6. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades do bate-papo anônimo

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir.

Opção	Descrição
Limite o número máximo de conversas de convidado criadas na última hora. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Limita o número de solicitações de bate-papo de convidado que podem ser criadas em um período de uma hora. O valor padrão é 200.
Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para conversas de convidado é violado. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	A mensagem exibida no Portal de atendimento ao consumidor quando o limite do número de solicitações de bate-papo de convidado é atingido.

3. Clique em **Salvar**.

Como responder a uma solicitação de bate-papo anônima

Selecione uma solicitação de bate-papo na fila de bate-papo e responda à pergunta ou ao comentário de um usuário convidado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Bate-papo do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aceitar uma conversa de uma fila
- Aceitar uma solicitação de transferência

4. Responda ao usuário convidado e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um registro de consumidor para um usuário convidado e criar um caso de atendimento ao consumidor a partir da conversa para rastrear o problema. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente, ou escalonar a conversa para uma fila de prioridade mais alta. Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect .

Ações Customer Service Management Flow Designer

Use Flow Designer ações como blocos de construção para criar Customer Service Management processos de negócios.

Ações CSM Flow Designer

Ação	Descrição
Obter caso	Recupere um registro de caso usando o número do caso. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar Caso	Crie um caso usando um ou mais atributos. Esta ação imita a estrutura da tabela Caso (sn_customerservice_case) e expõe todos os campos presentes na tabela Caso.
Criar caso rápido	Crie um caso usando os atributos de cliente, descrição, canal, prioridade e categoria.
Criar tarefa no caso	Crie uma tarefa de caso e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar Caso	Atualize um caso fornecendo a referência do caso e os campos que você deseja atualizar.
Atribuir caso	Atribua um caso usando regras de correspondência. Para usar esta ação, você deve primeiro definir as regras de correspondência que correspondem aos casos com os recursos (grupos de atribuição, agentes).
Escalar Caso	Solicitar escalação de caso. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Escalar Conta	Solicitar escalação de conta. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações CSM Flow Designer

Ação	Descrição
Adicionar comentário à tarefa	Adicione um comentário a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Tópicos relacionados

Flow Designer

Designer de ações

Separação de domínios e Customer Service Management

Separação de domínios é compatível com Customer Service Management. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio para Customer Service Management foi projetada para:

- **Clientes que usam a aplicação em um ambiente separado por domínio ou em um ambiente híbrido**. Com o Domain Separation, um cliente pode conceder acesso a usuários finais (contatos ou consumidores) a outras entidades, além de casos de atendimento ao cliente. Por exemplo, contatos ou consumidores podem acessar problemas, mudanças ou projetos. Os administradores do sistema podem sincronizar o modelo de conta do CSM com a estrutura de domínio e manter a separação de dados para entidades que não têm a separação de dados baseada em conta habilitada.
- **Provedores de serviço gerenciado (MSPs) usando o aplicativo para fornecer suporte ao cliente**. Neste cenário, um MSP pode fornecer suporte a vários clientes, em que os domínios são necessários para conter todos os dados e processos relevantes do cliente. Por exemplo, um MSP que fornece suporte a clientes relacionados a perguntas de cobrança, renovações de contratos ou outras operações que não sejam de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Provedores de serviço gerenciado que oferecem a aplicação como um serviço que os clientes podem fornecer aos clientes**. Nesse cenário, um MSP pode oferecer Customer Service Management como um serviço aos clientes que, por sua vez, usam a aplicação para oferecer suporte aos clientes finais. Este cenário requer configuração adicional devido ao suporte de domínio para algumas das entidades principais na plataforma, como Modelo de produto.

Como o Domain Separation funciona no Customer Service Management

A separação de domínio para Customer Service Management alinha cada conta do cliente a um domínio. Para usar a separação de domínio com a aplicação, todas as contas de cliente devem ser atribuídas a um domínio.

A conta do cliente é a entidade principal em Customer Service Management. Todas as entidades relacionadas à conta, como contatos e casos, são criadas no mesmo domínio da conta. Esta regra também se aplica a todas as entidades em casos de atendimento ao cliente, incluindo endereços, ativos e contatos.

Quando uma nova conta é criada, um domínio com o mesmo nome também é criado e atribuído à conta. Todas as entidades relacionadas a uma conta, como contatos e casos, devem residir no mesmo domínio. Quando uma entidade relacionada a uma conta separada por domínio é criada, a entidade é atribuída ao domínio da conta.

Como configurar o Domain Separation para Customer Service Management

A separação de domínio para Customer Service Management requer o plug-in de separação de domínio. Entre em contato com ServiceNow para ativar o Domain Separation.

A separação de domínio para Customer Service Management também requer a habilitação da propriedade **csm_auto_account_domain_activity**. Esta propriedade é instalada com Customer Service Management e está disponível somente depois que o plug-in de separação de domínio está ativo. Entre em contato com ServiceNow para habilitar esta propriedade.

Quando a propriedade **csm_auto_account_domain_activity** está habilitada, a aplicação Customer Service Management cria automaticamente um domínio com o mesmo nome quando uma nova conta é criada.

Nota:
Habilitar a propriedade **csm_auto_account_domain_activity** não adiciona domínios para contas existentes. Ele só cria domínios para contas recém-criadas. Adicionar domínios para contas existentes requer um script de migração. Você pode solicitar o script de migração da equipe de Serviços profissionais da ServiceNow.

Mudanças em Customer Service Management tabelas

A separação de domínio para Customer Service Management adiciona os campos **Domínio** e **Caminho** do domínio à tabela Conta [customer_account]. Esses campos não são expostos por padrão. Os clientes podem personalizar listas e formulários para exibir esses campos.

Domínios de conta e entidades relacionadas

Ao criar entidades relacionadas para uma conta, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio da conta. As entidades relacionadas incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contatos
- Casos
- Ativos
- Contratos
- Direitos
- Endereços
- Perfis sociais
- Escalações
- Produtos Vendidos
- Produtos instalados
- Itens-base de instalação
- Itens-base de instalação afetados
- Produtos Vendidos Cobertos

Alterar o domínio de uma conta também altera o domínio de todas as entidades relacionadas à conta.

Visibilidade do domínio para agentes e gerentes de atendimento ao cliente

Usuários com as funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) devem ser atribuídos manualmente ao domínio **TOP/MSP/Padrão**. Agentes e gerentes não podem ver os detalhes do caso ou da conta até que sejam atribuídos ao domínio **TOP**.

Domain Separation para escalação de caso e conta

Os registros de modelo de escalação e os registros de severidade de escalação são separados por domínio. Por padrão, esses registros residem no domínio global. Os usuários podem configurar os formulários Modelo de escalação e Gravidade de escalação para exibir o campo **Domínio** e definir o domínio conforme necessário.

Quando um registro de escalação é criado a partir de um caso ou conta, ele é criado no domínio da conta.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Domain Separation e relacionamentos entre entidades

Com a separação de domínio em Customer Service Management, você pode controlar ainda mais a visibilidade e o acesso aos dados usando relacionamentos de contato, parceiro e primário-secundário.

Relacionamentos da conta do parceiro-cliente

Em relacionamentos de conta de parceiro-cliente, a conta do parceiro pode ver dados no domínio da conta do cliente. Ao configurar um relacionamento de conta, a direção de visibilidade do domínio é **De > Para**. A conta no campo **De** contém o domínio da conta no campo **Para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um administrador de parceiro cria um caso para uma conta de cliente, o caso é criado no domínio da conta do cliente para que todas as partes relevantes possam acessá-lo.

Em relacionamentos de conta de parceiro-cliente em que a conta do cliente tem relacionamentos secundários, o administrador do parceiro pode criar um caso para a conta do cliente, mas não para as contas secundárias. O administrador do parceiro só pode criar casos para a conta com a qual o relacionamento foi estabelecido.

Relacionamentos do contato

Em relacionamentos de contato, o contato incluído no relacionamento pode ver os dados do domínio de conta especificado.

Relacionamentos primário-secundário

O recurso de hierarquia de conta cria um relacionamento primário-secundário entre as contas. Esse relacionamento é definido selecionando o primário no campo **Conta** primária no formulário Conta da conta secundária. A hierarquia de domínio também é obtida usando o campo **Conta** primária. Em relacionamentos de conta primária-secundária, os domínios primários podem ver dados em domínios secundários.

Para fornecer acesso da conta secundária à conta primária, você precisa definir a visibilidade do domínio. Navegue até a conta secundária e defina a visibilidade na lista relacionada Domínios de visibilidade (sys_user_visibility) conectando o usuário ao domínio.

Pontos de extensão no Customer Service Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados na aplicação Customer Service Management.

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, digite **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**. Clique no ponto de extensão desejado para exibir os detalhes do registro.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tem o número de ordem mais baixo é a implementação executada.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
sn_customerservice.CSMService	Define a lógica de valor padrão para objetos de caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
sn_customerservice.CSMCaseSync	Use este ponto de extensão para personalizar a lógica da sincronização de casos primário-secundário. Este ponto de extensão pode ser usado de duas maneiras: • Defina as condições dos registros de caso primário que podem ser considerados para sincronização com casos secundários. A funcionalidade padrão é baseada na propriedade do sistema **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Os clientes podem adicionar condições adicionais usando este ponto de extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	• Personalize a lógica para sincronização de caso primário-secundário com base no estado do caso secundário. Por padrão, se o caso secundário estiver no estado **Resolvido**, **Encerrado**ou **Cancelado**, não haverá sincronização do caso primário. Este ponto de extensão é usado pela inclusão de script `CSCaseSyncHelper` e está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). **Nota:** No sistema de base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela Caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela Caso.
`sn_majorissue_mgt.MajorCase`	Disponível com o plug-in Gerenciamento de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
`sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil`	Permite que cada aplicação escolha as funções de usuário que podem habilitar e desabilitar o campo **Requer atenção** em um formulário de caso. Disponível com o plug-in Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status).
`sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations`	Cria a lógica para mapear o campo **Solicitação de mudança** no registro do caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`	Cria a lógica para mapear o campo **Incidente** no registro de caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`	Cria a lógica para mapear o campo **Problema** no registro de caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations`	Cria a lógica para mapear o campo **Solicitação** no registro do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	Disponível com o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).
global.CSMRelationshipServiceEP	Crie relacionamentos de CSM com responsabilidades. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Cria a lógica para implementar ACLs para operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD). Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Permite que os usuários personalizem os qualificadores de referência do campo de local na tabela Endereço da conta. Permite que os usuários criem uma implementação deste ponto de extensão e substituam a função "getAccountLocationsRefQual".

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Direitos de produtos de conhecimento

A aplicação Knowledge Product Entitlements permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Customer Service Portal.

Limite o acesso no Portal de atendimento ao cliente ao seguinte:

- As bases de conhecimento e os artigos dos produtos que a empresa de um cliente comprou.
- As bases de conhecimento e os artigos para os quais a empresa de um cliente tem direitos.

O plug-in Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) deve ser ativado para usar este aplicativo. A instalação deste plug-in adiciona o campo **Produtos relacionados** ao formulário Base de conhecimento e ao formulário Conhecimento. As informações de conhecimento disponíveis no portal do cliente são limitadas aos produtos selecionados neste campo.

Controles adicionais estão disponíveis, habilitando propriedades que permitem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limite o acesso a bases de conhecimento com base nos direitos do produto.
- Habilite o acesso se nenhum produto for especificado nos campos **Produtos relacionados**.

Como adicionar um produto relacionado a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento

Adicione um produto a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento usando o campo **Produtos relacionados** no formulário correspondente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Para acessar bases de conhecimento e artigos associados a um produto, um usuário deve ter acesso de leitura ou contribuição e ter o produto incluído na conta do usuário como um ativo. Para obter mais informações sobre ativos, consulte Configurar ativos.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**
   - **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos**
2. Selecione a base de conhecimento ou o artigo de conhecimento desejado.
3. Adicione um ou mais produtos no campo **Produtos relacionados**.
4. Clique em **Atualizar**.

Definir propriedades de direito do produto de conhecimento

Defina várias propriedades para permitir que os clientes acessem bases de conhecimento e artigos de conhecimento no Customer Service Portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Direitos de Produtos de Conhecimento** > **Propriedades**.
2. Defina as seguintes propriedades, conforme necessário.

Opção	Descrição
Habilitar o controle de acesso de Bases de Conhecimento com base em direitos de produto	Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais eles têm direitos.
Permitir acesso às Bases de Conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Base de conhecimento.
Habilitar o controle de acesso de artigos de conhecimento com base em direitos de produto	Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Permitir acesso aos Artigos de conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Conhecimento.

3. Clique em **Salvar**.

Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos

Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento a usuários internos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os artigos em uma base de conhecimento estão disponíveis para usuários internos, como agentes de atendimento ao cliente, e para usuários externos (clientes e parceiros). Se os artigos de uma base de conhecimento forem destinados somente a usuários internos, o administrador do sistema poderá restringir o acesso personalizando o formulário da base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Clique na base de conhecimento desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione **Não pode contribuir** na coluna Disponível e mova para a coluna Selecionado.
5. Clique em **Salvar**.
6. No formulário da base de conhecimento selecionado, clique na lista relacionada **Não pode contribuir**.
7. Clique em **Editar**.
8. Clique em **Todos os contatos do cliente** na coluna da esquerda e mova para a coluna da direita.
9. Clique em **Salvar**.

Testes de início rápido para Customer Service Management

Valide se a aplicação Customer Service Management ainda funciona depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Você tem a opção de copiar e personalizar esses testes de início rápido para garantir a execução bem-sucedida com os dados específicos da instância.

Todos os testes de início rápido Customer Service Management exigem a ativação do plug-in Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo). Alguns testes de início rápido também exigem a ativação dos seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuário colaborador do CSM (com.snc_csm_contributor_user)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)
- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Experiência de decisões guiadas (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Decisões guiadas - Próxima ação recomendada (com.snc.next_best_action)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Operações proativas de atendimento ao cliente with Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom)
- Determinação de habilidade (com.snc.skill_determination)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: criar caso de produto	Criar um caso referente a um produto.	Madrid
CSM: atribuir caso a um agente	Crie um caso e atribua-o a um agente de atendimento ao cliente.	Madrid
CSM: atribuir ativo ao caso	Atribua um ativo a um caso.	Madrid
CSM: atribuir um direito	Atribua um direito a um caso.	Madrid
CSM: escalar uma conta	Escalar uma conta.	Madrid
CSM: escalar um caso	Escalar um caso.	Madrid
CSM: criar informações de tratamento especial	Crie informações de tratamento especial para um caso.	Madrid
CSM: encerrar um caso	Encerre um caso.	Madrid
CSM: registro de tempo	Registre o tempo trabalhado em um caso.	Madrid
CSM: criar CHG a partir do caso	Crie um registro de mudança a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar incidente a partir do caso	Crie um registro de incidente a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar caso de pedido	Crie um caso referente a um pedido. **Nota:** Requer o Customer Service Management for Orders.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - criar caso de pedido como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de pedido como um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSM: criar um problema a partir de um caso	Crie um registro de problema a partir de um caso.	Madrid
CSM - criar caso proativo pelo operador de NOC	Verifique se um caso proativo foi criado. **Nota:** Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	New York
CSM - funcionário criando o caso para o cliente OBO	Como funcionário com a função de contato de proxy (sn_customerservice_proxy_contact), crie um caso no portal de autoatendimento em nome de um cliente. **Nota:** Requer a extensão de CSM para contatos de proxy.	New York
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM - Gerente criando solicitação de cliente OBO a partir do portal CSM	Como usuário com a função de gerente de caso, crie um caso em nome de um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Customer Service Request Integration.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo simples	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo simples. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM: registrar novo tipo de caso	Registre um tipo de caso e verifique se o registro foi criado.	Orlando
CSM - gerente de projeto cria um projeto para uma conta	O gerente de projeto cria um projeto para uma conta. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - gerente de projeto identifica o contato do projeto	O gerente de projeto identifica os clientes para um projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente	Gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - criar caso a partir do projeto	Crie um caso a partir de um projeto.	Orlando
CSM - criar caso a partir da tarefa do projeto	Crie um caso a partir de uma tarefa do projeto.	Orlando
CSM: criar tarefa a partir do caso	Crie uma tarefa de caso a partir de um caso.	Orlando
CSM: solicitação de criação do agente para o cliente	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação para um cliente. **Nota:** Requer o Customer Service Request Integration.	Orlando
CSM - agente cria casos a partir de um projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um projeto.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Gestão de projetos do cliente.	
CSM - agente cria casos a partir de uma tarefa de projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de uma tarefa de projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - agente cria solicitações de mudança para um projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação de mudança de um projeto.	Orlando
CSM: criar caso principal e seus casos secundários	Crie um caso principal e os casos secundários associados para as contas do cliente na lista de destinatários. **Nota:** Requer Gestão de problemas graves.	Orlando
CSM: teste de regra de determinação de habilidade de tipo avançado	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo avançado. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	Orlando
CSM - Contratos de serviços cobertos pelo produto vendido	Crie produtos vendidos e contratos de serviço e associe contratos de serviço a um produto vendido. Verifique a associação entre os contratos ativos e o produto vendido. **Nota:** Requer o Customer Service Install Base Management.	Orlando
AWA - criar novo canal de serviço	Crie um novo canal de serviço no aplicativo Advanced Work Assignment.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer Advanced Work Assignment para CSM.	
CSM-ITOM - criar casos secundários para caso principal proativo	Crie um caso secundário para um caso principal proativo usando a lista de destinatários. **Nota:** Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	Orlando
CSM - criar indisponibilidade a partir de um caso	Valide se a indisponibilidade criada recentemente estiver vinculada a um caso.	Paris
CSM: Criar produto vendido na residência	Crie um produto vendido em uma residência e seu membro. **Nota:** Requer o Customer Service Install Base Management e o Customer Service Household com **Carregar dados de demonstração** habilitado.	Quebec
CSM: Exibir status de integridade do item da base de instalação nas páginas de conta e caso	Valida a funcionalidade do botão **Atualizar integridade da base de instalação** nas páginas de registro de conta e caso.	Quebec
CSM: Atribuir tarefa de caso ao agente de tarefa de caso	O agente de atendimento ao cliente cria e atribui uma tarefa de caso a um agente de tarefa de caso.	Rome
CSM: Exibições do agente de tarefa de caso da tarefa de caso atribuída	Verifica se o agente de tarefa de caso pode exibir uma tarefa de caso atribuída.	Rome
CSM: Agente da tarefa de caso conclui a tarefa atribuída	O agente da tarefa de caso conclui a tarefa de caso atribuída.	Rome
CSM: Relatar uma lacuna de conhecimento a partir de um caso no Espaço do agente	Verificar se uma lacuna de conhecimento relacionada a um caso foi relatada no Agent Workspace	Rome
CSM - Criar um caso usando a API "Criar um caso (publicação)"	Crie um caso usando a API "Criar um caso (POST)".	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gerenciamento de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	
CSM - Consultar um caso usando a API "Consultar um caso (GET)"	Consulte um caso usando a API "Consultar um caso (GET)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM: Gerente de OCS criando novo OSP	Verifique se um novo OSP (Outsourced Service Provider, provedor de serviços terceirizado) foi criado pelo gerente interno do OCS. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: criação de caso pelo agente do OCS	Verifique se um agente do Atendimento ao cliente terceirizado pode criar um caso. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: gerenciar locais dos perfis de consumidores	Crie e gerencie locais do consumidor e associe-os a perfis de consumidores.	Washington DC
CSM: compartilhamento de endereço entre contas	Implemente endereços reutilizáveis em contas para oferecer suporte a operações e modelos de negócios complexos de clientes.	Washington DC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: Tipos de Caso - Reclamação

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris
Escalar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris

CSM: Tipos de Caso - Integração

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de integração	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris
Escalar um caso de integração	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris

CSM: pacote de testes do painel de operações

Teste	Descrição	Versão de lançamento
awa_admin_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_admin consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_manager consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nas interações não atribuídas nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando

CSM: Pacote de testes do portal

Teste	Descrição	Versão da plataforma
CSM - Criar caso de produto como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao cliente.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: Pacote de testes do portal

Teste	Descrição	Versão da plataforma
	Nota: Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	
CSM - Criar caso de produto como parceiro a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um parceiro no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSM - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações no Customer Service Portal. A pesquisa inclui casos, artigos de conhecimento e threads da comunidade.	New York
CSM - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um contato no Customer Service Portal.	New York
CSM - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao cliente, o contato pode fornecer informações de um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSM - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Exibir todas as notificações de desktop	Exiba todas as notificações de desktop específicas do Customer Service Management.	Orlando
CSM - Exibir publicações no portal do CSM	Exiba publicações no portal de Customer Service Management.	Orlando
CSM - Criar contato no portal do CSM	Crie contatos no portal do Customer Service Management.	Orlando
CSM: Validar widgets de indisponibilidade no portal do CSM	Valida vários tipos de indisponibilidade e os widgets correspondentes mostrados na	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: Pacote de testes do portal

Teste	Descrição	Versão da plataforma
	página inicial do Customer Service Portal e na página do Install Base.	
CSM - Criar caso pelo Portal como Colaborador consumidor	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Criar caso a partir de Portal como Colaborador da conta	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Adicionar partes relacionadas ao caso e executar a ação no caso como parte relacionada	Verifique a capacidade de adicionar partes relacionadas ao caso e executar ações no caso como partes relacionadas por meio do portal do CSM.	Rome

CSP: Pacotes de teste do portal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSP - Criar caso de produto como consumidor a partir do portal do CSP	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao consumidor. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao consumidor. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSP - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações do Consumer Service Portal. A pesquisa inclui casos, artigos	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSP: Pacotes de teste do portal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	de conhecimento e threads da comunidade.	
CSP - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um consumidor do Consumer Service Portal.	New York
CSP - Registrar seu produto	Registre um produto do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao consumidor, o consumidor pode fornecer informações para um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSP - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Exibir publicações no portal do CSP	Exiba publicações no Customer Service Portal.	Orlando

Pacote de testes de Decisões guiadas - Próxima ação recomendada

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Validar a lista de Próximas ações recomendadas - Decisões guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego
Validar classificação de Próxima ação recomendada - Decisões Guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego

TC: pacote de testes de comunicações direcionadas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
TC - Criar lista de destinatários	Crie uma lista de destinatários com os parâmetros necessários. Verifique a nova lista de destinatários na lista relacionada "Destinatários".	Orlando
TC - Criar publicação	Crie uma publicação. A publicação é editada com base na data de publicação e verifique se um usuário na lista de destinatários obtém a publicação.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do Espaço do agente para CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Criar um problema a partir de um caso no Workspace	Testa a criação de um registro de problema de um caso por um agente de serviço de atendimento ao cliente no CSM Agent Workspace.	Quebec
CSM - Escalar um caso a partir do Espaço do agente	Escala um caso de atendimento ao cliente no CSM Espaço do agente.	Quebec
CSM - Criar um caso e propor solução	Cria um caso de atendimento ao cliente e propõe uma solução para o caso no CSM Espaço do agente.	Quebec
CSM - Criar caso e atribuí-lo ao agente a partir do Espaço do agente	Verifica a capacidade de criar um caso de atendimento ao cliente e atribuir o caso a um agente no CSM Agent Workspace.	Quebec
CSM - Aprovar candidato de caso principal no Espaço do agente	Verifica a capacidade de aprovar um candidato de caso principal em um caso no Agent Workspace para CSM.	Quebec
CSM - Criar caso secundário para um caso principal a parti do Espaço do agente	Verifica a capacidade de criar um caso secundário a partir de um caso principal usando a lista de destinatários do Agent Workspace para CSM.	Quebec
CSM - Criar um local de negócios a partir do Espaço do agente	Cria um local de negócios a partir do Espaço do agente. **Nota:** Requer local de negócios.	Rome
CSM - Criar residência no Workspace	Cria uma nova residência no Espaço do agente. **Nota:** Requer o Customer Service Household.	Rome
CSM - Criar lacuna de conhecimento a partir do caso	Cria uma lacuna de conhecimento a partir de um caso no Espaço do agente.	Rome

Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Teste	Descrição	Versão da plataforma
Balcão de serviços do CSM: fazer check-in como um usuário do balcão de serviços, consultar a fila e enviar uma pesquisa	Como usuário do balcão de serviços, faça check-in, consulte a fila e envie feedback por meio de uma pesquisa.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Teste	Descrição	Versão da plataforma
	Nota: Esse teste funciona quando o local de Seattle, disponível com dados de demonstração, está disponível.	

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

O recurso de roteamento de caso usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, encaminhar esses casos para agentes de atendimento ao cliente.

Este vídeo aborda vários aspectos da configuração de roteamento e atribuição, incluindo a criação de regras de atribuição, o workbench de atribuições e a atribuição de trabalho avançada.

Visão geral

Crie uma ou mais regras de correspondência que estabelecem condições específicas que um caso deve atender antes que ele possa ser roteado para um agente. Em seguida, use uma regra de atribuição para rotear esses casos para os agentes com base no conhecimento e na disponibilidade do produto. Você também pode invocar a API MatchingRuleProcessor para executar as regras de correspondência e retornar uma lista de usuários (sys_ids).

Regras Correspondentes

As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos. As regras de correspondência são criadas usando o formulário Regra de correspondência.

Para identificar atributos de caso, selecione uma tabela que armazena o tipo de tarefa (por exemplo, a tabela Caso) e use um construtor de condição para criar uma ou mais condições que um caso deve atender antes de ser roteado. Por exemplo, você pode criar condições para uma conta e produto específicos ou para um produto e nível de prioridade específicos.

Para identificar um recurso de agente, use um dos seguintes métodos de correspondência de recursos:

- **Simples**: selecione o nome do recurso em uma lista de usuários.
- **Avançado**: criar condições que filtram os recursos de agente disponíveis. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
- **Com script**: crie um script personalizado para identificar os recursos do agente.

Outro método de correspondência de recursos, Critérios de seleção, pode ser usado para criar uma regra de correspondência com critérios de correspondência selecionados para uso com o workbench de atribuições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de atribuição

Use regras de atribuição para atribuir automaticamente a tarefa a usuários e grupos. Crie uma regra de atribuição para uma regra de correspondência clicando no link relacionado **Criar regra de atribuição** no formulário Regra de correspondência. Quando as condições da regra de correspondência são atendidas, um caso pode ser roteado para um usuário ou grupo usando a regra de atribuição. A regra de atribuição será aplicada somente se a tarefa ainda não estiver atribuída a outro usuário ou grupo.

Nota:
Regras de correspondência e regras de atribuição são registros independentes sem sincronização. Se você fizer uma mudança no componente **Aplica-se a** da regra de correspondência, ela não será refletida na regra de atribuição

Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona o seguinte:

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou o grupo ao qual a tarefa é atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Tópicos relacionados

Módulo de regras de atribuição

Invocar a API MatchingRuleProcessor

Depois de criar uma ou mais regras de correspondência, você pode invocar a API MatchingRuleProcessor e executar as regras.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Procedimento

- Você pode invocar o mecanismo de correspondência usando o método `processAndGetCandidates` da classe `correspondênciaRuleProcessor`.
  Passe o registro da tarefa e o número de recursos. O resultado é uma matriz de recursos sys_ids.
- O sistema processa as regras correspondentes com base no número armazenado no campo **Ordem de execução** de cada regra.
  O resultado é uma lista de usuários (sys_ids) que você pode usar para roteamento e atribuição de casos.

Correspondência reversa

A correspondência reversa usa as mesmas regras de correspondência para corresponder tarefas a um recurso em vez de recursos a uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mecanismo de correspondência de recursos pode corresponder a recursos e tarefas de duas maneiras:

- Encaminhar: corresponde aos recursos de uma tarefa
- Reverso: corresponde às tarefas de um recurso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A mesma regra de correspondência pode ser usada para correspondência direta e reversa.

Procedimento

- Na aplicação Customer Service Management, você pode usar a correspondência reversa para determinar qual chamada o próximo agente disponível deve atender.
- A correspondência reversa retorna uma lista de sys_ids de casos em vez de sys_ids de usuários.
  Ao usar a correspondência reversa, você também pode limitar os casos retornados a um conjunto específico.
  O exemplo a seguir mostra como usar a correspondência reversa.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Limitar o número de tarefas sys_ids retornadas para regras de correspondência reversa

As regras de correspondência reversa retornam uma lista de sys_ids de casos. Limite o número de casos retornados configurando o número na propriedade do sistema Reverse.matchingrule.entity.limit.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade do sistema Reverse.matchingrule.entity.limit.
3. No campo de número, altere o número de casos retornados.
   O número padrão é 30.

Resultado
Se o número de casos retornados for maior do que o valor listado na propriedade do sistema, a regra de correspondência reversa não será executada para regras de correspondência com script e critérios de seleção.

Visão geral do workbench de atribuições

O workbench de atribuições permite que os gerentes de atendimento ao cliente atribuam tarefas aos agentes de forma eficiente e inteligente. O workbench usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

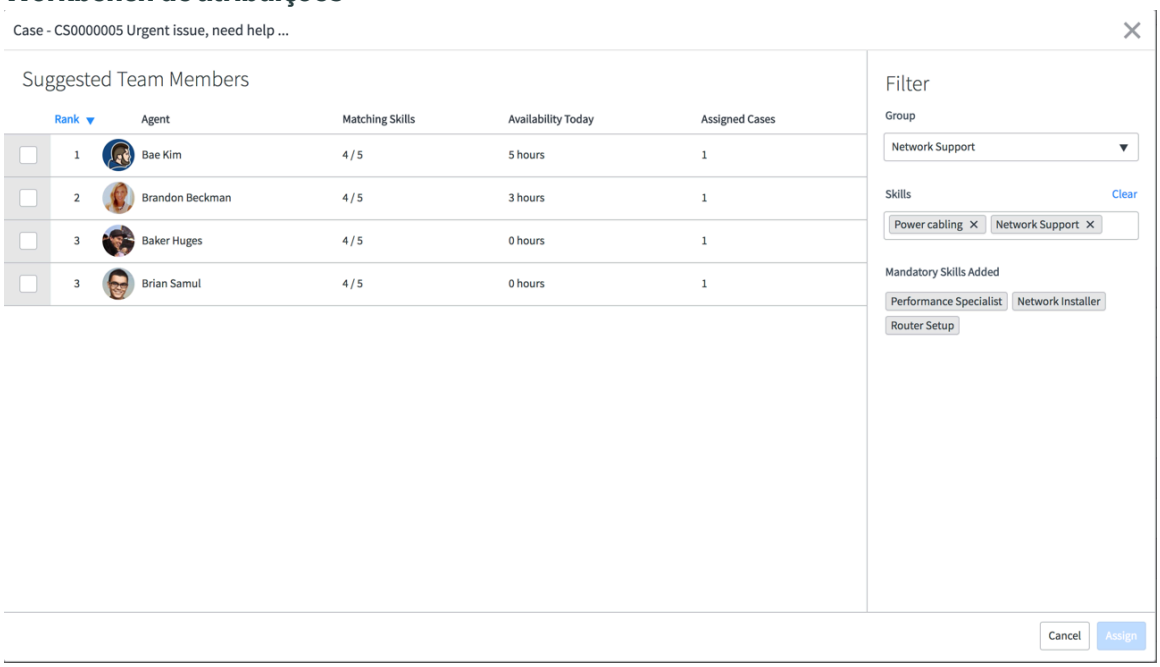
O workbench de atribuições exibe todas as informações relevantes para atribuição de tarefa, incluindo:

- Uma lista dos agentes no grupo de atribuição de tarefa.
- Os critérios de correspondência usados para avaliar os agentes.
- Uma classificação geral para cada agente no grupo de atribuição.
- Um filtro com o grupo de atribuição atual e as habilidades identificadas para a tarefa, incluindo todas as habilidades obrigatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workbench de atribuições



Os agentes são classificados de 1 a qualquer número com base nos critérios configurados para o workbench. Quanto mais critérios corresponderem, maior será a classificação de um agente. Quando os critérios para dois agentes são os mesmos, os agentes têm a mesma classificação. Aponte para a classificação de um agente para exibir os detalhes.

Use o filtro para mudar o grupo de atribuição e adicionar ou remover habilidades. As mudanças no grupo de atribuição ou nas listas de habilidades são refletidas imediatamente no workbench:

- Alterar o grupo de atribuição exibe uma lista diferente de agentes.
- Adicionar ou remover habilidades pode mudar a classificação do agente.

Se você estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, os agentes exibidos no workbench de atribuições serão filtrados pelas habilidades na lista **Habilidades obrigatórias adicionadas** e, em seguida, classificados por outros critérios de correspondência.

Nota:
Os agentes não podem adicionar ou remover habilidades obrigatórias ou tornar uma habilidade não obrigatória.

Configuração do workbench de atribuições

A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência baseada no tipo de correspondência **Critérios de seleção**. A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de caso**, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades Correspondentes
- Casos Atribuídos

Com base nesses critérios de correspondência, o workbench calcula e exibe uma classificação geral para cada agente do grupo. Você pode modificar ou criar critérios de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correspondência e a regra de correspondência **de recomendação para atribuição de caso** conforme necessário ou pode criar sua própria configuração seguindo estas etapas:

1. Crie um ou mais critérios de correspondência.
2. Crie uma regra de correspondência com o tipo de correspondência **Critérios de seleção**.
3. Abra a regra de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.

Se você estiver usando habilidades obrigatórias, deverá substituir o critério **Habilidades** correspondentes nesta regra de correspondência pelo critério Habilidades correspondentes **- Suporte de habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias necessárias para um caso.

Como usar o workbench de atribuições

Acesse o workbench de atribuições clicando no ícone Localizar agentes (ícone) ao lado do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa.

Nota:
O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros nos estados **Aberto**, **Aguardando**e **Cancelado** e se o usuário tiver acesso de gravação para o campo **Atribuído a**. O ícone não está disponível para registros nos estados **Novo** ou **Encerrado** ou quando o campo **Atribuído a** é somente leitura para o usuário atual.

Classifique a lista de agentes por qualquer um dos critérios de correspondência clicando no cabeçalho da coluna desejado, o que reordena os agentes sugeridos com base nos critérios selecionados.

Selecione um grupo de atribuição diferente na lista **Grupo** no filtro. A lista de agentes é atualizada com base na seleção. Se o grupo selecionado não contiver nenhum agente, uma mensagem será exibida para selecionar outro grupo.

Adicione ou remova habilidades da lista de **habilidades** no filtro. Essas seleções são refletidas na coluna **Habilidades correspondentes**.

As habilidades que foram identificadas como obrigatórias para uma tarefa são exibidas na lista **Habilidades obrigatórias adicionadas**. Essas seleções também são refletidas na coluna **Habilidades correspondentes**. Você não pode adicionar ou remover habilidades desta lista.

Selecione um agente e clique em **Atribuir** para atribuir a tarefa. O workbench é fechado e retorna para o formulário Caso. O campo **Atribuído a** é atualizado com o agente selecionado. Clique em **Salvar** no formulário Caso para salvar esta atribuição.

Plug-ins

O plug-in Assignment Workbench (com.snc.assignment_workbench) é ativado como parte de Customer Service Management.

O plug-in Case Assignment Workbench Demo (com.snc.case_assignment_workbench_demo) fornece dados de demonstração para o workbench.

Tabelas

O Workbench de atribuições adiciona as tabelas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas do Workbench de atribuições

Tabela	Descrição
Critérios de correspondência [correspondência_dimension]	Armazena os critérios de correspondência que podem ser usados para criar uma configuração para o workbench de atribuições.
Selecionar Critérios [matching_dimension_for_assignment]	Armazena os critérios de correspondência para regras de correspondência de uma configuração do workbench de atribuições.
Regra Correspondente [correspondência_rule]	Armazena regras de correspondência, incluindo as regras de correspondência que configuram para o workbench de atribuições.

Funções do Usuário

O Workbench de atribuições adiciona as funções a seguir.

Funções do Workbench de atribuições

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Workbench de atribuições [assignment_workbench]	Fornece acesso ao workbench de atribuições para agentes de atendimento ao cliente e agentes de atendimento ao consumidor.	Usuário de habilidade [skill_user]

Propriedades

O Workbench de atribuições adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades do Workbench de atribuições

Propriedade	Descrição
assign_workbench.find.agents.title	Título do botão de macro. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Localizar agentes • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
atribuição_workbench.nova.janela	Quando habilitado, abre o workbench de atribuições em uma nova janela. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: falso: • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
atribuição_workbench_no_of_agents	Número de agentes por página. (Para obter um melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Workbench de atribuições

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: 30 • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**

Tópicos relacionados

Configurar workbench de atribuições

Critérios de correspondência para atribuição de caso

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples**: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- **Agregado**: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- **Com script**: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.
- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o caso. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. Ele faz isso filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  Nota:
  Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte de habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.

- **Casos atribuídos**: o número de casos já atribuídos a este agente. Quanto mais casos atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, prioriza o agente com base no último trabalho atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Menos é melhor: por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência **Recomendação para atribuição de caso** têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Casos atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Casos atribuídos**: `2/26 = 0,0769` (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Regras de correspondência para atribuição de caso

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuições.

A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência baseada no tipo de correspondência **Critérios de seleção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de caso**, que usa três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades Correspondentes
- Casos Atribuídos

Nota:
Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte de habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.

Você pode personalizar essa regra de correspondência para atender à sua necessidade específica de calcular as recomendações do agente. Esta regra de correspondência também pode ser usada para atribuição automática se você criar uma regra de atribuição.

Visão geral de Informações de tratamento especial

Use a aplicação Informações de tratamento especial para criar anotações que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais.

Crie informações de tratamento especial para registros específicos ou para um conjunto de registros que atendam a uma ou mais condições. Você também pode configurar a aplicação Informações de tratamento especial para exibir quaisquer informações de tratamento especial de registros relacionados, como a conta ou o produto associado a um caso de atendimento ao cliente.

Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar as tabelas de entidade desejadas para usar anotações de tratamento especial e, em seguida, configurar os formulários correspondentes para exibir a lista ou a janela pop-up. Usuários com a função sn_shn.admin podem criar, exibir, atualizar e excluir anotações. Usuários com a função sn_shn.editor podem exibir e atualizar anotações e usuários com a função sn_shn.user podem exibir anotações.

Depois de criadas, as anotações de tratamento especial podem ser exibidas de maneiras diferentes: em uma lista integrada ou em uma lista relacionada em um formulário de registro ou em uma janela pop-up que é exibida quando você acessa um formulário.

Além de uma mensagem, uma nota de tratamento especial também tem um status, uma prioridade atribuída e uma data de vencimento. O status de uma anotação pode ser um dos seguintes:

Vários status de uma informação de tratamento especial

Status	Definição
Ativo	A anotação está ativa. As anotações ativas aparecem na lista Informações de tratamento especial ou na janela pop-up. As anotações ativas permanecem na lista até que sejam definidas como **Inativas** ou **Expiradas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários status de uma informação de tratamento especial

Status	Definição
	As anotações ativas permanecem na janela pop-up até serem descartadas ou até serem definidas como **Inativas** ou **Expiradas**.
Inativo	A anotação não está mais ativa. Usuários com a função sn_shn.admin ou sn_shn.editor podem definir uma anotação como **Inativa** se as informações da anotação não forem mais úteis. Quando uma anotação é definida como **Inativa**, ela é removida da lista Informações de tratamento especial ou da janela pop-up. Anotações inativas podem ser exibidas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
Expirado	A anotação atingiu a data de expiração ou foi expirada manualmente. Se uma anotação expirar, o formulário se tornará somente leitura para todas as funções de usuário que não sejam de administrador do sistema. Uma anotação expira automaticamente por um trabalho programado quando atinge a data de expiração. O trabalho programado também define todas as notas inativas como expiradas se as notas inativas tiverem atingido a data de vencimento.

Ao criar uma observação de tratamento especial, você pode torná-la efetiva imediatamente ou selecionar uma data em que ela entrará em vigor. Você também pode selecionar uma data de vencimento.

Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades:

- 1 - Crítico
- 2 - Alta
- 3 - Moderada
- 4 - Baixa

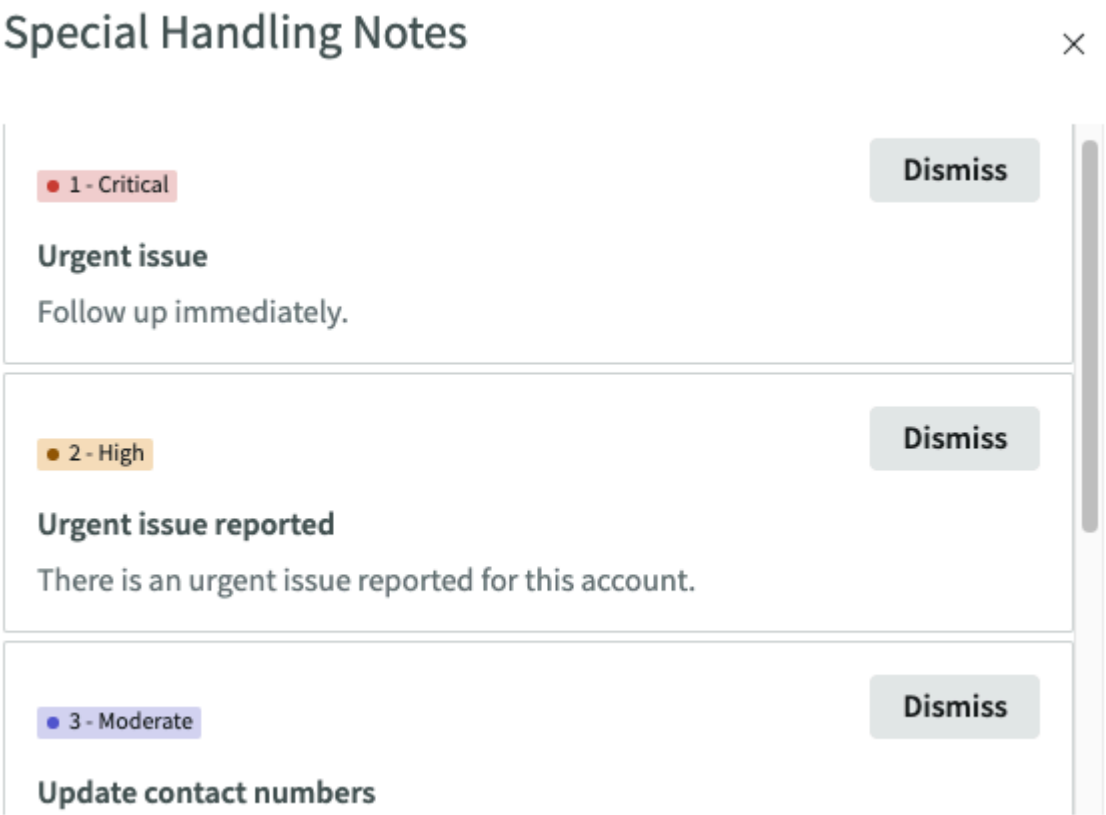
Cada prioridade tem uma cor associada, que é exibida como uma barra colorida na janela pop-up e como um círculo colorido no campo **Prioridade** em uma lista. A interface da plataforma e a interface do espaço do CSM usam cores diferentes para representar a prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prioridade	Interface da plataforma	Interface do espaço do CSM
1 - Crítico	Vermelho	Vermelho
2 - Alta	Laranja	Laranja
3 - Moderado(a)	Verde	Roxo
4 - Baixa	Azul	Cinza

Informações de tratamento especial na interface do espaço do CSM



Lista de Informações de tratamento especial

As anotações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma lista integrada ou relacionada. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a lista de Informações de tratamento especial. Esta lista aparece em um formulário quando há uma ou mais anotações ativas para um registro. A lista Informações de tratamento especial exibe as seguintes informações de uma anotação:

- Mensagem
- Data de vencimento
- Prioridade
- Tabela

As anotações de tratamento especial são exibidas na lista, a menos que você configure propriedades adicionais para exibir anotações em uma janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up Informações de tratamento especial

Informações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma janela pop-up. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a janela pop-up Informações de tratamento especial. Esta janela aparece quando você acessa um registro que tem uma ou mais anotações ativas. A janela pop-up exibe as seguintes informações para cada anotação:

- Mensagem
- Prioridade

Para exibir informações de tratamento especial em uma janela pop-up, navegue até **Informações de tratamento especial** > **Propriedades** e defina as propriedades relacionadas.

Para descartar uma anotação, clique em **Descartar**. Depois de descartar uma anotação, ela não aparecerá mais na janela pop-up. Para fechar a janela pop-up Informações de tratamento especial, clique no **X**.

Informações de tratamento especial que estão prestes a expirar

O trabalho programado **Desativar informações de tratamento especial**, que é executado diariamente à meia-noite, verifica as datas nos campos Vigente **em** e **Expira em** para cada nota.

- Se uma anotação de tratamento especial tiver atingido a data **Efetiva em**, o trabalho programado definirá o status da anotação como **Ativo**.
- Se uma anotação de tratamento especial tiver atingido **a** data de vencimento, o trabalho programado definirá o status da anotação como **Expirado**.

Escalação de caso e conta

Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicas e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

Escalar um caso ou uma conta oferece os seguintes benefícios:

- Aumenta a atenção sobre um problema do cliente.
- Facilita a comunicação sobre esse problema.
- Fornece uma maneira de rastrear o andamento em direção a uma resolução.

Diferenças de escalação de caso e conta

Embora o processo de escalação seja semelhante para casos e contas, há algumas diferenças importantes a serem observadas.

- Escalações de caso: um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e trabalha diretamente com o caso escalado para resolver o problema.
- Escalações de conta: um gerente de escalação normalmente gerencia uma escalação de conta, que pode incluir vários casos associados, e registra os detalhes no registro de escalação.

Para obter mais informações, consulte Diferenças de escalação de caso e conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar escalação de caso e conta

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas de configuração de escalação de casos e contas. Usuários com a função de administrador do sistema podem executar essas tarefas.

Tarefas de configuração de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
Configurar gestão de escalação	Configure a escalação de caso e de conta usando a configuração assistida do Customer Service Management.
Criar um caso ou modelo de escalação de conta	Os modelos de escalação determinam como uma solicitação de escalação é processada, incluindo o tipo de escalação e um processo de aprovação opcional.
Criar um caso ou severidade de escalação de conta	Crie definições para diferentes níveis de severidade de escalação e selecione indicadores de cores para destacar casos e contas escalados na interface do usuário.

Usando escalação de caso e conta

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas do usuário de escalação de casos e contas.

Tarefas do usuário de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
Escalar um caso ou uma conta	Escale casos ou contas, seja em nome de clientes ou para fins internos. Escalar um caso ou conta cria um registro de escalação associado. Função necessária: solicitante de escalação
Gerenciar um caso escalado ou conta	Gerencie um caso ou conta por meio do processo de escalação usando o registro de escalação. O sistema identifica casos e contas em listas e formulários com indicadores de cores que correspondem à severidade da escalação: vermelho (alto) ou laranja (médio). Função necessária: • Agente de atendimento ao cliente • Gerente de escalação
Remover escalação de um caso ou de uma conta	Remova a escalação de casos ou contas quando a causa da escalação for resolvida. Função necessária: solicitante de remoção de escalação
Usar um processo de aprovação de escalação opcional	Inclua uma etapa de aprovação opcional para os aprovadores revisarem uma solicitação e aprovarem ou rejeitarem uma escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do usuário de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
	Ao usar a etapa de aprovação opcional, o sistema cria o registro de escalação após a aprovação e o associa ao caso ou à conta.

Diferenças de escalação de caso e conta

Uma visão geral das diferenças entre escalações de caso e escalações de conta.

- Escalações de**caso**: um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas, que é registrado no registro do caso. Para escalações de casos, o registro de escalação é usado principalmente para fins de relatório de status. O SLA de escalação também está associado ao registro de caso em vez do registro de escalação porque é onde o agente fornece atualizações regulares.
- Escalações de**conta**: um gerente de escalação de conta normalmente gerencia uma escalação de conta porque ela está associada a vários casos subjacentes. Um gerente de conta trabalha com vários proprietários de caso para resolver a escalação do cliente e usa o registro de escalação para consolidar o status dos casos associados e fornecer atualizações regulares. Portanto, o SLA está associado ao registro de escalação.

Diferenças de escalação de caso e conta

Recurso	Escalação de Caso	Escalação de Conta
Relacionamentos	Corresponde a um caso.	Corresponde um a um a uma conta. Os usuários podem vincular casos específicos ao registro de escalação para indicar quais casos estão causando a escalação.
Modelos	Usa modelos de escalação de caso.	Usa modelos de escalação de conta.
Fluxo de trabalho de aprovação	Inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores ao usar o fluxo de trabalho de aprovação padrão.	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores porque uma escalação de conta pode ser associada a vários casos.
Atribuição de escalação	Não inclui uma atribuição separada. Uma escalação de caso corresponde a um caso individual e o agente de atendimento ao cliente gerencia a escalação.	Inclui uma atribuição separada. Uma escalação de conta pode ter vários casos associados que são atribuídos a diferentes agentes, portanto, o registro de escalação inclui um campo **Atribuído a**. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação porque as escalações de conta são normalmente mais graves do que as escalações de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferenças de escalação de caso e conta

Recurso	Escalação de Caso	Escalação de Conta
Lista de observação	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.	Inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.
Atualizações de escalação adicionadas ao caso	As atualizações do registro de escalação também são adicionadas ao campo **Anotações de trabalho** no registro de caso correspondente.	Atualizações no registro de escalação não são adicionadas ao registro da conta.
SLAs	Os SLAs de escalação de caso fornecidos com o recurso de escalação são anexados ao caso.	Os SLAs de escalação de conta fornecidos com o recurso de escalação são anexados à conta.

Processo de escalação de caso e conta

O processo de escalação de caso e conta segue várias etapas, desde a solicitação até a conclusão.

1. Um usuário com a função de solicitante de escalação solicita uma escalação para um caso ou conta. Como parte da solicitação, o usuário fornece as seguintes informações:
   - O motivo da solicitação
   - Justificativa para a escalação
   - A severidade da escalação
   - O modelo de escalação
   - A lista de observação para a escalação
2. Se a aprovação for necessária, o fluxo de trabalho de aprovação ou os aprovadores identificados no modelo de escalação revisam a solicitação e aceitam ou rejeitam a escalação.
3. Após a aprovação, o agente gerencia a escalação conforme ela avança usando o formulário de escalação. Por exemplo, o agente pode adicionar usuários à lista de observação e atualizar a tendência de escalação.

   Nota:
   As atualizações do formulário de escalação enviam notificações por e-mail para o usuário atual e para os usuários na lista de observação.

4. Quando o problema tiver sido resolvido, um usuário com a função de solicitante de remoção de escalação poderá remover a escalação de um caso ou de uma conta.

Componentes de escalação de caso e conta

As funções, módulos e tabelas instalados com o recurso de escalação de caso e conta.

Funções

Funções incluídas com o recurso de escalação de caso e conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferentes funções com o recurso de escalação de caso e conta

Função	Descrição
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.
Solicitante de remoção de escalação (sn_customerservice.deescalation_requester)	Pode remover a escalação de um caso ou de uma conta. Esta função contém a função sn_customerservice.escalation_requester.

Módulos de escalação

O recurso de escalação de caso e conta adiciona o módulo Escalações ao menu Atendimento ao cliente:

- **Todos**: lista todos os registros de escalação de casos e contas.
- **Modelos**de escalação : lista os modelos de escalação de caso e conta.
- **Severidade**de escalação : lista os tipos de severidade de escalação.

Este recurso também adiciona uma lista de casos escalados ao menu Atendimento ao cliente: **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Escalado**

Tabelas

Tabelas incluídas com o recurso de escalação de caso e conta:

Tabelas diferentes com o recurso de escalação de caso e conta

Tabela	Descrição
Modelos de escalação [sn_customerservice_escalation_template]	Armazena registros de modelo de escalação.
Escalações [sn_customerservice_escalation]	Armazena registros criados para casos e contas escalados.
Gravidades da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena registros de definição de severidade de escalação.

Formulário de escalação de caso e conta

Os agentes de atendimento ao cliente usam o formulário de escalação para gerenciar escalações de casos e contas.

O formulário de escalação inclui informações sobre a escalação, como o caso ou a conta associada, e o motivo e a justificativa da escalação. Também inclui informações sobre a escalação conforme ela avança, incluindo a tendência e anotações sobre o trabalho que está sendo realizado para resolver o problema.

Um registro de escalação pode conter um ou mais casos associados. Ao atualizar registros de escalação, os agentes de atendimento ao cliente podem inserir comentários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou anotações de trabalho. Para escalações de casos, as atualizações são replicadas no histórico de atividades do caso como anotações de trabalho para que não fiquem visíveis para o cliente.

O formulário de escalação tem uma lista relacionada de **casos** relacionados que inclui os casos relacionados para escalações de conta. O usuário pode associar casos específicos usando esta lista relacionada para indicar quais casos estão causando a escalação. O formulário de escalação também inclui **SLAs de tarefa** e listas relacionadas de **Aprovadores**.

Campos de formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de Origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada. **Nota:** O formulário de caso ou conta para o registro de origem inclui uma lista relacionada de **Escalações**.
Estado	O estado atual da escalação: • **Solicitado**: um agente com a função de solicitante de escalação solicitou uma escalação para o caso ou a conta. • **Escalado**: a solicitação de escalação foi aprovada. • **Recusado**: a solicitação de escalação não foi aprovada. • **Encerrado**: o motivo da escalação foi resolvido e a escalação foi encerrada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: • Solicitado pelo cliente • Solicitado internamente
Motivo	O motivo para solicitar a escalação de caso: • Inatividade • Falta de andamento • Vencimento imposto por cliente
Lista de observação	A lista de observação para este registro de escalação específico. Para escalações de conta, você pode **Adicionar membros da equipe de conta à lista de observação**. Os usuários adicionados à lista de observação de um caso, conta ou registro de escalação recebem notificação por e-mail quando o caso ou a conta é escalado e quando são feitas atualizações no registro de escalação.
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição desta conta.
Atribuído a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de escalação

Campo	Descrição
Aprovado por	Se aprovado, o usuário que aprovou a solicitação de escalação.
Recusado por	Se recusado, o usuário que recusou a solicitação de escalação.
Escalação cancelada por	O usuário que removeu a escalação do caso ou da conta.
Tipo de escalação	O tipo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Gravidade da escalação	A severidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de severidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. • **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho. • **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.
Tendência de escalação	O estado atual da escalação: • **Melhorando** • **Igual** • **Recusando**
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

Administração de caso e escalação de conta

Crie modelos de escalação e definições de severidade de escalação para controlar o processo de escalação de casos e contas.

Modelos de escalação

Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada, definindo as seguintes informações:

- O tipo de escalação (caso ou conta)
- Se a aprovação for necessária:
  - Caso contrário, a solicitação de escalação será aprovada automaticamente.
  - Em caso afirmativo, forneça a lista de aprovadores exigida pelo fluxo de trabalho de aprovação padrão ou forneça um fluxo de trabalho de aprovação diferente.
- A lista de observação de escalação. Os usuários adicionados à lista de observação recebem notificações por e-mail quando um registro de escalação é atualizado.

O recurso de escalação fornece dois modelos de escalação padrão, um para escalação de caso e um para escalação de conta. Se necessário, os usuários com a função de administrador do sistema podem modificar esses modelos ou criar novos modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gravidade de escalação

Um registro de severidade de escalação define o nível de severidade da escalação e a cor que é usada para realçar o caso escalado ou o registro de conta na interface do usuário. Essa severidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente os casos escalados e as contas em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de severidade de escalação:

- **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho.
- **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para casos e contas escalados.

Indicadores da interface do usuário para identificar casos e contas escalados

Interface do usuário	Descrição
Espaço do agente CSM	Os indicadores de campo e os realces de campo aparecem no campo **Descrição resumida** para casos escalados e no campo **Nome** para contas escaladas. **Nota:** Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlink.
Interface da plataforma	O caso escalonado e os números de conta são indicados com um ponto colorido em uma lista e um plano de fundo colorido em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de casos do CSM Agent Workspace com casos escalados

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

A lista de casos do CSM Agent Workspace mostra estes detalhes de escalação:

- Número: número do caso gerado automaticamente.
- Descrição resumida: descreve o caso.
- Status da ação: indica o status do caso.
- Contato: mostra a pessoa de contato do caso.

Além de definir o indicador de campo e o destaque de campo de um caso ou conta escalado, a severidade pode ser usada ao configurar SLAs. Para configurar definições de severidade de escalação adicionais, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Destacar campos da lista .

ANS de escalação

Os SLAs de escalação são normalmente usados para controlar a frequência de atualizações necessárias para diferentes tipos e gravidades de escalações. Um SLA de escalação está associado a uma severidade de escalação na definição do ANS. Quando um usuário cria uma solicitação de escalação, a seleção no campo **Gravidade** da escalação determina o ANS do registro de escalação. O recurso de escalação fornece os seguintes SLAs de escalação de caso e conta. A tabela a seguir fornece informações sobre os SLAs de escalação e suas descrições.

ANS de escalação de caso e conta

ANS de escalação	Descrição
ANS de escalação de caso	Em escalações de caso, como a escalação corresponde um para um a um caso, os SLAs padrão são associados ao caso: • **Resposta de caso escalonado - 4 horas**: remova a escalação do caso em quatro horas. • **Resposta de caso escalonado - 8 horas**: remova a escalação do caso em oito horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ANS de escalação de caso e conta

ANS de escalação	Descrição
	Para escalação de casos, atualize a condição de redefinição de ANS para "concluir o ANS antigo e iniciar um novo quando o caso tiver novos comentários"
ANS de escalação de conta	Em escalações de conta, como a escalação corresponde a uma conta que normalmente não oferece suporte a SLAs, os SLAs são associados à escalação. • **Resposta de conta escalonada - 4 horas**: remova a escalação da conta em quatro horas. • **Resposta de conta escalonada - 8 horas**: remova a escalação da conta em oito horas.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar SLAs de escalação de caso e conta que são baseados em atributos de escalação, como tipo de escalação, severidade e tendência. Os SLAs de escalação são armazenados nos seguintes locais:

- Para registros de conta, no formulário de escalação na lista relacionada de **SLAs de tarefa**.
- Para registros de caso, no formulário Caso na lista relacionada de **SLAs de tarefa**.

Visão geral do status da ação de caso

Use o recurso de status da ação de caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Com esse recurso, os agentes de atendimento ao cliente podem identificar facilmente os casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente o trabalho.

Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** na lista de casos realçam o status do caso:

- Um indicador azul destaca os casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão. No CSM Agent Workspace, os casos que precisam de atenção também usam um destaque de campo azul.
- 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. No CSM Agent Workspace, os casos bloqueados também usam um destaque de campo vermelho. Os casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente

Status da ação de caso

Além dos indicadores coloridos, a coluna **Status da ação** também exibe uma breve mensagem de status.

O recurso de status da ação de caso usa fluxos de caso acionáveis para determinar automaticamente o status da ação dos casos de atendimento ao cliente. Esses fluxos criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso e atualizam os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

indicadores de status da ação. Certas ações de agente acionam esses fluxos de caso que, por sua vez, criam e resolvem as tarefas de bloqueio.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem definir manualmente o status da ação dos casos, habilitando o campo **Requer atenção** no formulário Caso.

Tópicos relacionados

Ativar Status da ação do caso

Fluxos de caso acionáveis

Os fluxos de caso acionáveis contêm ações de usuário predefinidas que criam e resolvem automaticamente tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.

O plug-in Status da ação de caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso. Esses fluxos são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, será necessário desabilitar o fluxo associado.

Para exibir esses fluxos, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.

Ações do Flow Designer

Os fluxos de caso usam as seguintes ações predefinidas do Flow Designer:

- Adicionar tarefa de bloqueio
- Inativar Tarefa de Bloqueio
- Definir sinalizador que precisa de atenção

Fluxos para casos de atendimento ao cliente

O recurso de status da ação de caso fornece os seguintes fluxos para casos de atendimento ao cliente.

- Criar bloqueado por registro se o caso precisar de informações do cliente
- Criar bloqueado por registro se a tarefa de caso estiver associada ao caso
- Criar bloqueado por registro se a solicitação de mudança estiver associada ao caso
- Criar bloqueado por registro se a solicitação de SC estiver associada ao caso
- Criar bloqueado por registro se a ordem de serviço estiver associada ao caso
- Criar bloqueado por registro se o incidente estiver associado ao caso
- Criar bloqueado por registro se o problema estiver associado ao caso
- Resolver bloqueado pelo registro se a tarefa de caso estiver fechada
- Resolver bloqueado pelo registro se a solicitação de mudança estiver fechada
- Resolver bloqueado pelo registro se o incidente for encerrado
- Resolver bloqueado pelo registro se o problema for encerrado ou a correção for comunicada
- Resolver bloqueado pelo registro se o problema for encerrado ou a correção/solução alternativa for comunicada
- Resolver bloqueado pelo registro se a solicitação de SC estiver fechada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resolver bloqueado pelo registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso
- Resolver bloqueado pelo registro se a ordem de serviço for fechada ou cancelada
- Defina Precisa de atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas
- Atualizar caso quando bloqueado por registro for criado
- Atualizar caso quando o campo Requer atenção for alternado

Fluxos para ordens de serviço ao cliente

O recurso de status da ação de caso fornece os seguintes fluxos para ordens de serviço ao cliente.

- Criar registro bloqueado por se o caso de pedido precisar de informações do cliente
- Resolver bloqueado pelo registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso de pedido
- Definir Precisa de atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas ao caso de pedido
- Atualizar caso de pedido quando o campo Requer atenção for alternado

Fluxos para registros de problemas associados a um caso

Se um problema estiver associado a um caso com o motivo de bloqueio **Precisa de resolução de tarefa**, será fornecido um fluxo de caso que resolve a tarefa de bloqueio quando uma correção é comunicada ou o registro do problema é fechado ou cancelado.

Se um problema estiver associado a um caso com o motivo de bloqueio **Precisa de solução alternativa de PRB**, será fornecido um fluxo de caso que resolve a tarefa de bloqueio quando uma solução alternativa é fornecida ou o registro do problema é fechado ou cancelado.

Tarefas de bloqueio

Certas ações de agente acionam fluxos de caso que criam e resolvem tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente. Essas tarefas determinam o status da ação de caso.

Quando um agente executa determinadas ações, como solicitar mais informações a um cliente ou associar um problema a um caso, o sistema:

- Adiciona uma tarefa de bloqueio ao caso. Esta tarefa aparece no formulário Caso na seção de formulário **Bloqueado por**.
- Atualiza o campo **Status da ação** no formulário de caso e na lista de casos.

Nota:
Uma tarefa de bloqueio é algo que impede um agente de progredir em direção à resolução do caso. Por exemplo, um caso pode ter um ou mais registros de tarefa relacionados em aberto ou estar aguardando o feedback do cliente.

Além disso, há ações que resolvem essas tarefas de bloqueio, como o cliente respondendo a uma pergunta de um agente ou um usuário interno resolvendo uma tarefa de problema. Quando uma dessas ações ocorre, o sistema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualiza o status da tarefa de bloqueio no formulário Caso.
- Atualiza o campo **Status da ação** no formulário de caso e na lista de casos.
- Habilita o campo **Requer atenção** no formulário Caso.

Ações que criam tarefas de bloqueio

As ações a seguir criam uma tarefa de bloqueio para casos de atendimento ao cliente:

- O agente define o estado do caso como **Precisa de mais informações**.
- O agente associa um dos seguintes ao caso:
  - Problema
  - Solicitação
  - Mudança
  - Incidente
  - Tarefa de caso
  - Ordem de serviço

Ações que resolvem tarefas de bloqueio

As ações a seguir resolvem tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente:

- Um cliente fornece as informações solicitadas.
- Uma correção ou solução alternativa está associada a um registro de problema relacionado.
- Um problema, solicitação, mudança ou registro de incidente relacionado foi resolvido.
- Uma tarefa de caso relacionada ou ordem de serviço foi encerrada ou cancelada.

Campo Requer atenção

Quando o campo **Requer atenção** no formulário Caso está habilitado, a coluna **Status da ação** na lista Caso exibe um indicador azul.

O campo **Requer atenção** é habilitado automaticamente quando:

- Uma tarefa de bloqueio para um caso foi resolvida.
- Um cliente ou alguém que não seja o proprietário do caso comenta sobre um caso.
- Uma anotação de trabalho é adicionada a um caso que é secundário de um caso principal.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem habilitar manualmente o campo Requer **atenção** se forem necessárias informações de clientes ou usuários internos. Este campo pode ser desabilitado somente pelo agente atribuído ao caso ou pelo gerente de atendimento ao cliente ou administrador.

Status da ação de caso e gestão de problemas graves

Ao usar o recurso de status da ação de caso com a gestão de problemas graves, as seguintes ações habilitam o campo **Requer atenção** para um caso grave:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um cliente fornece comentários para um caso que é secundário de um caso principal.
- Um agente adiciona uma anotação de trabalho a um caso que é secundário de um caso principal.

Bloqueado por lista relacionada

As tarefas de bloqueio criadas para um caso são adicionadas à lista relacionada **Bloqueado por**. Cada tarefa de bloqueio é atribuída a um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Precisa de informações do cliente
- Precisa de resolução de tarefa
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota:
Quando um problema é associado a um caso e uma tarefa de bloqueio é criada, o motivo de bloqueio é definido como **Precisa de resolução de tarefa**. Se necessário, o agente pode mudar esse motivo para **Precisa de solução alternativa de PRB**.

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

- O campo **Desbloqueado por** exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- O campo Desbloqueado **em** exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.

Tabela Tarefas de bloqueio

Os registros que têm tarefas de bloqueio são armazenados na tabela Bloqueado por [sn_action_status_blocked_by]. Os registros são removidos periodicamente desta tabela. Seis meses depois que um registro bloqueado é encerrado, as entradas na tabela Bloqueado por relacionadas ao registro bloqueado são removidas.

Análise de status da ação de caso

O painel do Customer Service Manager exibe a porcentagem do backlog de casos que está aguardando uma resposta do agente, uma entrada do cliente ou uma resposta de outros usuários.

O painel inclui o widget **Abrir backlog - Bloqueado** que divide o trabalho restante para mostrar casos que estão com os seguintes usuários:

- Agente
- Cliente
- Outra parte interessada interna

Conforme as tarefas de bloqueio de um caso são criadas e resolvidas, este widget de painel rastreia o tempo gasto com cada um desses usuários. O detalhamento é definido para:

- Bloqueado internamente
- Bloqueado pelo cliente
- Bloqueado internamente e pelo cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro em log de status da ação de caso

O registro em log do recurso de status da ação de caso usa uma definição de métrica para exibir informações sobre tarefas de bloqueio associadas a casos de atendimento ao cliente.

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo específico contém um determinado valor. A definição da métrica **Duração do ator do caso** registra os eventos relacionados às tarefas de bloqueio de caso.

Quando uma tarefa de bloqueio de caso é criada ou resolvida, o sistema registra as informações. Essas informações podem ser usadas para relatar a duração do caso com o cliente, o agente ou outras partes interessadas internas.

Conforme um caso é bloqueado e desbloqueado por um cliente ou usuário interno, a definição de métrica rastreia a duração do caso com cada um desses agentes.

As métricas incluem:

- Número do caso
- Definição de métrica
- valor
  - Requer atenção
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente
- Horas de início e término
- Duração

Visão geral da gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Este recurso permite que você gerencie com eficiência o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

A gestão de problemas graves apresenta o conceito de um caso grave que contém os detalhes sobre um problema específico. Casos secundários podem ser criados facilmente para um caso principal, com um caso secundário criado para cada cliente afetado pelo problema. Esses casos secundários contêm as informações específicas do cliente.

Identifique os clientes afetados criando uma lista de destinatários de contas ou consumidores e anexando-a ao caso principal. Crie esta lista usando a aplicação Targeted Communications. Crie uma lista de destinatários identificando condições dinâmicas, executando um script ou importando informações do cliente para um modelo. Depois de anexado a um caso principal, use a lista de destinatários para criar um caso secundário para cada cliente incluído na lista.

Um caso principal é criado de duas maneiras:

- Um gerente de atendimento ao cliente pode criar um caso principal.
- Um gerente de atendimento ao cliente ou gerente de problemas principais pode promover um candidato a caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os candidatos de caso principais são criados pela promoção de um caso de atendimento ao cliente existente (para problemas relatados pelo cliente) ou pela criação de um candidato a caso diretamente (para problemas não relatados pelo cliente). Os casos candidatos exigem aprovação antes de serem promovidos a casos principais.

A gestão de problemas graves também fornece propriedades que permitem a sincronização automática de um caso principal para os casos secundários associados. Use essas propriedades para habilitar a sincronização e identificar os campos sincronizados.

O menu Gerenciamento de problemas graves pode ser usado na interface da Now Platform e na interface do Agent Workspace.

Identificar problemas e criar casos principais

Agentes de atendimento ao cliente, gerentes e gerentes de problemas principais podem usar o processo a seguir para identificar possíveis problemas, criar casos principais e identificar clientes afetados.

1. Crie um candidato de caso principal ou sinalize um caso de atendimento ao cliente existente como um candidato de caso principal.
2. Revise o candidato a caso principal e aprove-o como um caso principal ou rejeite-o.
   - Se aprovado, o caso candidato se torna um caso secundário do caso principal.
   - Se rejeitado, o caso candidato retornará a um caso normal.
3. Associe outros casos relatados para o mesmo problema como casos secundários do caso principal.
4. Identifique outros clientes afetados pelo problema criando uma lista de destinatários e anexando-a ao caso principal.
5. Crie casos secundários para os clientes incluídos na lista de destinatários.
6. Gerencie o problema para resolução usando o caso principal.
   - Atualize o caso principal conforme necessário, o que atualiza automaticamente os casos secundários.
   - Feche o caso principal quando o problema for resolvido. Fechar o caso principal fecha automaticamente todos os casos secundários.

Casos principais, candidatos e secundários

A gestão de problemas graves usa candidatos de caso principais para identificar possíveis problemas do cliente. Os casos candidatos aprovados se tornam casos principais, que você pode usar para gerenciar problemas para resolução. Casos secundários são criados para clientes afetados por um problema e são associados a um caso principal.

Casos principais

Um caso principal contém informações sobre um problema específico que afeta os clientes. Ele não está associado a contas, contatos ou consumidores. Essas informações específicas do cliente residem nos casos secundários associados.

A lista de destinatários associada ao caso principal identifica os clientes afetados pelo problema. Selecione uma lista no campo **Clientes afetados** na seção de formulário Informações do caso principal do formulário do caso principal. Depois de adicionar a lista, você pode criar automaticamente casos secundários para todos os clientes da lista. Esses casos são adicionados à lista relacionada **Casos** secundários no formulário de caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a sincronização habilitada, as atualizações de um caso primário são sincronizadas automaticamente com os casos secundários associados. Quando um caso principal é encerrado, os casos secundários associados nos seguintes estados também são encerrados: Novo, Aberto, Aguardando informações do cliente.

Para identificar os casos principais na exibição de lista, verifique o valor no campo **Estado do caso principal**.

- Os casos principais têm um estado Aceito.
- Os candidatos de caso principais têm um estado de Proposto ou Rejeitado.
- Casos regulares têm um valor em branco.

Na exibição de formulário, os casos principais e os candidatos a caso principal exibem a seção de formulário Informações do caso principal.

Nota:
Links relacionados em um formulário de caso principal não são sincronizados com casos secundários associados.

Principais candidatos a caso

Um agente de atendimento ao cliente usa um caso candidato para sinalizar um problema que pode ser um problema mais amplo que afeta vários clientes. Um agente pode criar um candidato a caso principal:

- Ao promover um caso de atendimento ao cliente existente com um problema relatado.
- Criando um candidato a caso principal diretamente.

Um candidato a caso principal requer a aprovação do gerente de atendimento ao cliente ou do gerente de caso principal antes de ser promovido a um caso principal. Quando um candidato a caso principal é aprovado, um caso principal é criado.

- Se o candidato a caso principal foi promovido de um caso existente, um caso principal será criado e o caso candidato se tornará um caso secundário desse pai.
- Se o candidato a caso principal tiver sido criado diretamente, esse mesmo caso se tornará o caso principal.

Se um candidato a caso principal for rejeitado, ele será revertido para um caso regular.

Casos secundários

Casos secundários são associados a um caso principal. Um caso secundário é criado para cada conta (B2B) ou consumidor (B2C) afetado pelo problema de caso principal. Casos secundários são criados a partir da lista de destinatários no caso principal e também podem ser adicionados manualmente pelo gerenciador de problemas principais.

Quando os casos secundários são criados, a descrição resumida do caso principal é copiada para cada um dos casos secundários. Casos secundários duplicados não são criados. Se um caso secundário já existir para uma conta ou consumidor, ele não será criado novamente.

Conforme os casos secundários são criados, você pode inserir texto em uma janela pop-up que é adicionada ao campo **Comentários adicionais** no formulário do caso secundário. Esses comentários são adicionados somente aos casos secundários recém-criados. O caso principal e todos os casos secundários associados existentes não são atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O contato primário de uma conta é o contato no caso secundário e é adicionado automaticamente à lista de observação do caso secundário.

Sincronização entre os casos principais e os casos secundários associados

O administrador do sistema pode definir propriedades do sistema que habilitam ou desabilitam a sincronização entre o caso principal e os casos secundários associados e também definem os campos a serem sincronizados. A sincronização ocorre do caso principal para os casos secundários. Se o estado de um caso secundário for Resolvido, Encerrado ou Cancelado, a sincronização não ocorrerá.

Um caso principal e os casos secundários associados mantêm a sincronização nos campos identificados pela propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync**. Esta propriedade especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal para os casos secundários associados. Por padrão, esses campos incluem:

- Prioridade
- Estado
- Comentários
- Anotações de trabalho
- Anotações de fechamento
- Código de resolução

Se o campo **Estado** for sincronizado do caso principal para os casos secundários, os campos **Anotações** de encerramento e **Código de resolução** também deverão ser sincronizados.

Nota:
Casos secundários podem ser adicionados manualmente a um caso principal a qualquer momento. Não há sincronização retroativa para casos secundários recém-adicionados.

Quando a sincronização está habilitada, salvar as mudanças em um caso principal resulta em uma janela pop-up. Verifique a atualização clicando em **OK**.

Nota:
No sistema de base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela Caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela Caso.

Listas de destinatários

Use listas de destinatários que contêm informações da conta ou do consumidor para criar os casos secundários para um caso principal.

Os gerentes de problemas graves e os gerentes de atendimento ao cliente podem selecionar a lista desejada no campo **Clientes afetados** no formulário Caso principal. Clicar em **Criar casos** secundários cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários.

Os gerentes podem mudar a lista de destinatários antes que os casos secundários sejam criados. Depois que os casos secundários são criados, o campo **Clientes afetados** se torna somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criando listas de destinatários

As listas de destinatários são criadas usando a aplicação Targeted Communications. Com esta aplicação, os gerentes podem selecionar o tipo de lista a ser criado e o método usado para criar a lista: carregando arquivos, selecionando condições dinâmicas ou usando scripts.

A aplicação Targeted Communications cria vários tipos de listas de destinatários, incluindo contas, contatos, consumidores e usuários internos. A lista de destinatários de um caso principal deve ser do tipo contas ou consumidores. As listas de destinatários são limitadas a um tipo específico e não podem conter tipos mistos, por exemplo, contas e consumidores.

Nota:
O plug-in Gerenciamento de problemas graves depende do plug-in Targeted Communications. Se as Comunicações direcionadas estiverem ativas, as listas de destinatários poderão ser criadas para usuários internos. Se o Target Communications e o Customer Service Management estiverem ativos, as listas de destinatários também poderão ser criadas para contas, contatos e consumidores.

Editar manualmente uma lista de destinatários

Os gerentes de problemas graves e os gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar ou remover manualmente contas ou consumidores de uma lista de destinatários, navegando até o formulário Lista de Destinatários, clicando em **Editar** na lista relacionada **Destinatários** e usando as setas para adicionar ou remover registros.

A lista relacionada **Destinatários** inclui a coluna **Adicionado dinamicamente** que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi adicionado:

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o construtor de condição ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando o botão **Editar** na lista relacionada **Destinatários** ou por upload de arquivo.

A coluna **Comunicação ativa** é definida como Verdadeira por padrão para registros adicionados de forma dinâmica e manual. Este campo indica se o destinatário requer ou não comunicação ativa.

Atualizando uma lista de destinatários

Atualize uma lista de destinatários clicando em **Atualizar lista de destinatários** no formulário Lista de destinatários. Para gestão de problemas graves, as seguintes diretrizes se aplicam à atualização de uma lista de destinatários:

- Atualizar uma lista de destinatários não afeta os registros criados manualmente.
- Se você remover um registro criado manualmente de uma lista de destinatários, ele não reaparecerá quando a lista for atualizada, a menos que atenda às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- Se você remover um registro gerado dinamicamente de uma lista de destinatários, ele poderá reaparecer quando a lista for atualizada se atender às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- Se o campo **Comunicação ativa** estiver definido como falso para um registro, essa configuração não será alterada quando uma lista de destinatários for atualizada.
- Se criado usando o método Carregar arquivo, você não precisará atualizar a lista de destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar uma lista de destinatários

Exibição de formulário de caso principal

A gestão de problemas graves fornece a exibição de formulário de caso principal, que inclui a seção de formulário de informações do caso principal e a lista relacionada de casos secundários.

A exibição de formulário Caso principal não exibe informações relacionadas à conta porque um caso principal não está vinculado a uma conta, contato ou consumidor específico. Essas informações são armazenadas nos casos secundários associados a um caso principal.

Seção de formulário de informações do caso principal

Os casos principais e os candidatos a caso principal incluem a seção de formulário Informações importantes do caso, que inclui os seguintes campos.

Formulário de informações do caso principal

Campo	Descrição
Estado de caso principal	Um caso principal pode estar em um destes estados: • **Proposto**: o estado inicial quando um caso candidato é criado ou proposto por um agente ou gerente. • **Aceito**: o estado Inicial quando um caso importante é criado por um gerente ou quando um candidato a caso é promovido por um gerente. • **Rejeitado**: o caso candidato é rejeitado por um gerente. • **Cancelado**: o caso foi cancelado.
Impacto nos negócios	O impacto nos negócios do problema identificado no caso principal.
Causa provável	A causa provável do problema identificado no caso principal.
Clientes Afetados	A lista de destinatários selecionada para o caso principal. Casos secundários são criados para as contas ou consumidores incluídos na lista de destinatários. Este campo só está visível quando o estado principal do caso é Aceito.

Os agentes de atendimento ao cliente podem atualizar os campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável**, bem como adicionar **anotações de trabalho**. Os gerentes de problemas graves podem atualizar os campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável** e anexar uma lista de destinatários. O campo **Clientes afetados** só fica visível quando o estado do caso principal é Aceito.

O campo **Anotações de trabalho** no formulário de caso principal é atualizado quando um caso principal é proposto ou um caso candidato é criado manualmente. O campo **Anotações**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho em casos secundários associados é atualizado quando um caso principal é aceito.

Quando um gerente de problema grave rejeita um caso candidato, o campo **Estado do caso principal** é definido como Rejeitado e o campo **Anotações de trabalho** é atualizado com o estado do caso. O caso candidato será revertido para um caso regular.

Lista relacionada de casos secundários

A gestão de problemas graves adiciona a lista relacionada **Casos** secundários ao formulário Caso do atendimento ao cliente. Todos os casos secundários associados a um caso principal são adicionados a esta lista. Casos secundários são criados automaticamente a partir da lista de destinatários e também podem ser adicionados ou removidos manualmente.

Propor um caso como candidato a caso principal

Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente podem propor um caso de atendimento ao cliente existente como candidato a caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos nesses estados podem ser propostos como um candidato de caso principal:

- Novo
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos Resolvidos, Encerrados ou Cancelados não podem ser propostos como candidatos a caso principais.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou a justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. As informações fornecidas nos campos **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** são adicionadas ao formulário Caso.

Usuários com a função de gerente de problema principal recebem um e-mail de notificação quando um caso é proposto como candidato a caso principal. Esses usuários podem clicar no link no e-mail de notificação para abrir o candidato a caso principal na interface da plataforma.

Nota:
Você também pode propor um caso como um caso principal no Agent Workspace.

Procedimento

1. Navegue até o caso de atendimento ao cliente desejado.
2. Clique em **Propor caso principal** no menu Ações adicionais no formulário Caso.
3. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
   Se desejar, insira o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.
   Essas informações são adicionadas ao formulário Caso no campo **Anotações de trabalho** e no campo **Impacto nos negócios** na seção Informações principais do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique **em Propor**.
   Uma entrada é adicionada às **Anotações de trabalho** no formulário Caso informando que o caso foi proposto como um candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Criar um candidato a caso principal

Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente podem criar um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função de gerente de problema principal recebem um e-mail de notificação quando um candidato a caso principal é criado. Esses usuários podem clicar no link no e-mail de notificação para abrir o candidato a caso principal na interface da plataforma.

Nota:
Todos os principais candidatos a caso são criados automaticamente como casos proativos, pois são criados internamente e em nome do cliente. Para aproveitar todos os recursos do Proactive Customer Service Operations, instale o plug-in Proactive Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Você também pode criar um candidato a caso principal no Agent Workspace.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de problemas graves** > **Criar Candidatos no Caso Principal**.
2. Insira uma descrição no campo **Descrição resumida**.
3. Na seção de formulário Informações principais do caso, insira as informações relevantes nos campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável**.
4. Clique em **Enviar**.

Aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal

Usuários com a função de gerente de problema principal podem aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal no Agent Workspace.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de problemas graves** > **Candidatos**.
2. Selecione o caso candidato desejado.
3. Selecione um dos seguintes no menu de contexto do formulário Caso.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode criar um caso principal no Agent Workspace.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de problemas graves** > **Criar Caso Principal**.
2. Preencha os campos no formulário Caso.
3. Na seção de formulário Informações principais do caso, preencha os campos **Impacto nos negócios** e **Caso provável**.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode exibir todos os casos navegando até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Proativo**.

Criar casos secundários para um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso secundário para cada um dos clientes incluídos na lista de destinatários do caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O botão **Criar casos** secundários no formulário Caso principal cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários selecionada no campo **Clientes afetados**. Se já existir um caso secundário para uma conta ou consumidor, o sistema não criará um caso secundário duplicado.

Nota:
Tenha cuidado ao selecionar a lista de destinatários para um caso principal. Selecionar a lista de destinatários incorreta pode ter um impacto sério, criando um grande número de casos para contas ou consumidores incorretos. Certifique-se de ter selecionado a lista de destinatários correta antes de clicar em **Criar casos secundários**.

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Depois que os casos secundários forem criados, você não poderá mudar a lista de destinatários. Todos os destinatários adicionais devem ser adicionados manualmente. Depois de adicionar manualmente os destinatários à lista, clique em **Criar casos secundários** novamente para criar casos secundários para esses novos destinatários.

A criação de casos secundários copia as informações do caso principal para cada um dos casos secundários. Os valores de campo que são copiados para os casos secundários são identificados pela propriedade do **sistema sn_customerservice.case_fields_to_sync**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o caso principal desejado.
2. Na seção de formulário Gerenciamento de problemas graves, selecione uma lista de destinatários no campo **Clientes afetados**.
3. Clique em **Atualizar**.
4. Clique **em Criar casos secundários**.
5. Na janela pop-up Criar casos secundários, insira informações sobre o caso principal
   Essas informações são adicionadas como comentários adicionais a cada um dos casos secundários recém-criados. Se já existirem casos secundários para este caso principal, esses casos secundários não serão atualizados.
6. Clique em **Continuar**.
   Os casos secundários são criados e adicionados à lista relacionada **Casos** secundários.

Tópicos relacionados

Listas de destinatários

Adicionar um caso existente como secundário a um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem adicionar um caso de atendimento ao cliente existente como secundário de um caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Identifique e restrinja uma lista de casos e selecione o caso ou os casos desejados para adicionar ao caso principal.

- Filtre e restrinja a lista de casos secundários.
- Selecione um ou mais casos e adicione como secundário ao caso principal.
- Adicionar anotações de trabalho/log de atividades quando um primário for adicionado ou removido

Mensagens na janela pop-up:

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Abra o caso principal desejado.
2. Na lista relacionada **Casos** secundários, clique em **Adicionar** para exibir a janela pop-up Adicionar casos secundários.
   A janela pop-up Adicionar casos secundários exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente que não são casos principais.
3. **Opcional:** Use os filtros para restringir a lista de casos exibidos na janela.
4. Selecione os casos a serem adicionados ao caso principal, habilitando a caixa de seleção para cada caso.
5. Clique em **Enviar**.
   O sistema avalia os casos selecionados e adiciona nenhum, alguns ou todos os casos à lista relacionada **Casos** secundários. Uma mensagem no formulário de caso principal informa o usuário dos resultados, exibindo um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhum caso selecionado foi adicionado como secundário.
- (x) de (y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.
- Todos os (y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.

Uma anotação de trabalho é adicionada ao campo **Atividades** para cada caso secundário adicionado ao caso principal.

Tópicos relacionados

Listas de destinatários

Componentes instalados com o Gerenciamento de problemas graves

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de gerenciamento de problemas principais.

Funções instaladas com o Gerenciamento de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas funções.

Função	Descrição	Contém funções
Gerenciador de problemas graves [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Usuários com esta função podem: • Criar casos principais • Aprovar ou rejeitar candidatos de caso principais • Adicionar ou remover casos secundários dos casos principais • Adicionar ou remover contas (B2B) ou consumidores (B2C) afetados A função de gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] contém a função de gerente de problema principal.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

Tradução automática

Propriedades instaladas com o Gerenciamento de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas propriedades.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de gestão de problemas graves

Propriedade	Descrição
Sincronizar campos do caso primário para secundário sn_customerservice.parent_child_case_sync	Habilite esta propriedade para sincronizar campos de um caso principal ou primário para os casos secundários associados. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
Lista separada por vírgulas de campos sincronizados do caso primário para casos secundários sn_customerservice.case_fields_to_sync	Especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal ou primário para os casos secundários associados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: prioridade, estado, comentários, work_notes,assigned_to,close_notes,resolution_code • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
Processa o ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de casos primários para secundários sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Permite que a gestão de problemas graves processe o ANS de forma assíncrona durante a criação de casos secundários e a sincronização de casos primários para secundários. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**

Encerrar automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Os casos de atendimento ao cliente no estado **Resolvido** podem ser encerrados automaticamente se os clientes não realizarem nenhuma ação.

Este recurso usa o fluxo do Flow Designer de **encerramento automático de casos resolvidos**.

Nota:
Este fluxo não está ativo por padrão.

O fluxo do Flow Designer de **encerramento automático** de casos resolvidos identifica os casos no estado **Resolvido** que estão aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações:

- Envia um lembrete ao cliente de que a solução do caso está com a aceitação pendente após 5 dias sem resposta
- Encerra o caso e envia uma notificação ao cliente de que o caso foi encerrado automaticamente após 10 dias.

As notificações são adicionadas ao campo **Comentários adicionais** no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador do sistema pode habilitar o fluxo de **casos resolvidos de encerramento automático** e configurar o tempo das notificações de lembrete. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso. O administrador do sistema também pode criar notificações adicionais para o fluxo.

O administrador do sistema também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Usando o campo Fechar automaticamente no formulário Caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o campo **Fechar** automaticamente no formulário Caso para excluir casos do fechamento automático. Este campo está oculto por padrão. Para usar este campo, configure o formulário Caso para exibir o campo **Fechar** automaticamente.

Configuração de regras de negócios para fechamento automático

O administrador do sistema pode configurar regras de negócios para habilitar ou desabilitar o campo **Fechar** automaticamente no formulário Caso.

Regras para fechamento automático no formulário de caso

Regra de negócios	Descrição
Marcar para fechamento automático	Use esta regra de negócios para configurar quando o sistema definir o campo **Fechar** automaticamente como verdadeiro. A configuração padrão é a seguinte: • O status do caso é Resolvido. • O campo **Requer atenção** no formulário Caso é falso. • O caso não é escalonado. • A conta não é escalonada.
Limpar fechamento automático	Use esta regra de negócios para configurar quando o sistema definir automaticamente o campo **Fechar** automaticamente como falso. Por padrão, o status do caso retorna para **Aberto** se a solução for rejeitada.

Tópicos relacionados

Flow Designer

Notificações de casos resolvidos

Os clientes recebem notificações sobre casos resolvidos que serão encerrados automaticamente se nenhuma ação for realizada.

Quando um agente propõe uma solução para um caso de atendimento ao cliente, o cliente tem uma janela de tempo para aceitar ou rejeitar a solução. Se o cliente não tomar medidas nesta janela, o caso será encerrado automaticamente.

O administrador do sistema pode definir as configurações das notificações enviadas ao cliente. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Após 5 dias, o cliente recebe uma mensagem de lembrete sobre o caso resolvido no Portal de atendimento ao cliente: **Este caso está com aceitação de solução pendente. Ele será encerrado automaticamente se você não realizar nenhuma ação.**
- Se o cliente não realizar nenhuma ação após 10 dias, o sistema fechará automaticamente o caso e adicionará a seguinte mensagem ao caso: **Este caso foi encerrado automaticamente.**

Este recurso usa o fluxo do Flow Designer de **encerramento automático de casos resolvidos**. Para obter mais informações, consulte Encerrar automaticamente os casos de atendimento ao cliente.

Nota:
O fluxo de **casos resolvidos de encerramento automático** não está ativo por padrão.

Administrar Contratos e direitos do cliente

Usuários com a função sn_customerservice_manager (CSM manager) podem executar tarefas para manter contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

Tarefas de administração para Contratos e direitos do cliente

Tarefa	Descrição
Adicionar listas relacionadas a santigos produtos e install base items	Adicione listas relacionadas aos formulários de Produto vendido e Item-base de instalação para ver os contratos associados, itens de linha do contrato e direitos.
Adicionar um serviço contrato lista relacionada	Adicione listas relacionadas aos formulários Conta, Consumidor e Residência para ver os contratos associados.

Adicionar listas relacionadas a santigos produtos e install base items

Adicione Contratos e direitos do cliente listas relacionadas de entidades nas páginas Produtos Vendidos e Itens-base de Instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ver os contratos, itens de linha de contrato, e direitos associados a um produto vendido ou um item-base de instalação na mesma página, você deve adicionar as respectivas listas relacionadas manualmente no formulário.

Nota:
Você só pode adicionar as listas relacionadas na interface da plataforma. E mesmas configurações são implementadas no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e instale itens-base de instalação.

2. No menu [Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione as seguintes listas relacionadas no menu **Disponível** e mova-as para o menu **Selecionado** usando a opção **Adicionar** (seta para frente):
   - Contratos de serviços
   - Linhas do contrato de serviço
   - Direitos de serviço
4. Selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Adicionar um serviço contrato lista relacionada

Adicione a lista relacionada de contrato de serviço a às páginas Contas, Consumidores, e Residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ver os contratos associados a Contas, Consumidores, e Residências, respectivamente, na mesma página, você deve adicionar a lista relacionada manualmente no formulário.

Nota:
Você só pode adicionar a lista relacionada na interface da plataforma na exibição Espaço. E mesma configuração é implementada no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e instale itens-base de instalação.
2. No menu **Ações adicionais**, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Selecione **Espaço** no campo **Exibir nome**.
4. Selecione os **Contratos de serviço** no menu **Disponível** e vá para o menu **Selecionado** usando a opção **Adicionar** (seta para frente):
5. Selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Integração do Customer Service Management a outras aplicações

Estenda os recursos de Customer Service Management e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Customer Service Management fornece integrações com as aplicações listadas na tabela a seguir:

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração com o IT Service Management	Integre com aplicações de Gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração com Service Portfolio Management	Obtenha visibilidade dos produtos vendidos e das ofertas de serviço associadas com esta integração.
Integração com Continual Improvement Management	Obtenha ajuda para definir objetivos, organizar o esforço e concluir tarefas.
Integração com a Gestão de serviços de campo	Crie e exiba todos os pedidos de trabalho e compromissos do FSM como um usuário do Customer Service Management.
Integração com o IT Operations Management	Crie casos proativamente a partir de alertas e rastreie os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.
Integração com o Customer Project Management	Use esta integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente.
Integração com Financial Management	Aloque, rastreie e obtenha relatórios sobre despesas em sua organização usando esta integração.
Integração com o Adobe Experience Manager	Ofereça uma experiência da Web pré-integrada criada no AEM, incorporando os recursos do Customer Service Management e do Knowledge Management.
Integração com a integração de telefonia e computação do computador (CTI)	Habilite a aplicação Atendimento ao cliente para oferecer suporte a chamadas telefônicas de entrada e de saída com esta integração.
Como integrar com Microsoft Outlook	Gerencie contatos e casos no Microsoft Outlook usando esta integração.
Integração com Safe Workplace aplicações	Permita que contatos ou consumidores entrem em locais com segurança e cumpram as políticas de saúde e segurança após emergências e pandemias
Integração com aplicativos de mensagens do consumidor	Permita que os clientes usem os aplicativos de mensagens de sua escolha para enviar mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa.
Como integrar com Mineração de processos	Analise os processos relevantes para seus KPIs e identifique os gargalos associados aos casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

Integração com o IT Service Management

Integre o Customer Service Management ao IT Service Management, que inclui as aplicações de Incidente, Problema, Mudança e Request Management. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir de casos de atendimento ao cliente, e os usuários externos podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

A integração com as aplicações Gestão de serviços fornece a seguinte funcionalidade para usuários internos e externos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e tarefas do usuário

Usuário	Tarefas
Agentes	• Crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos em aberto. • Associar registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações existentes a casos • Remova os registros associados dos casos.
Agentes e gerentes	• Exiba casos com indicadores relacionados a Gestão de serviços nos painéis do Atendimento ao cliente. • Exiba atualizações para registros associados a um caso. Essas atualizações atualizam automaticamente as anotações de trabalho do caso. • Use as atualizações de registros associados a um caso para se comunicar com os clientes.
Usuários externos	• Exiba registros de problemas, mudanças e solicitações associados a casos dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Crie solicitações a partir dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Aprove mudanças e solicitações no Portal de atendimento ao cliente. • Exiba artigos de Erros Conhecidos para um problema relacionado a um caso.

Integração com o Incident Management

A integração com a aplicação Incident Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Incident Management.

Integração com Problem Management

A integração com a aplicação Problem Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problemas a partir de casos ou associem registros de problemas existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Problem Management.

Integração com Change Management

A integração com a aplicação Change Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança a partir de casos ou associem registros de mudança existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Change Management.

Integração com Request Management

A integração com a aplicação Request Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação a partir de casos ou associem registros de solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Request Management.

Visão geral da integração do CSM com o IT Service Management

Customer Service Management fornece uma integração com as aplicações de Incidente, Problema, Mudança e Request Management.

Plug-ins

A integração de [Customer Service Management com Gestão de serviços requer os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente com o plug-in Service Management (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente com plug-in Request Management (com.sn_cs_sm_request)

Para obter informações adicionais, consulte Integrar com Service Management.

Funções

Os plug-ins de integração Gestão de serviços não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar os recursos de integração Gestão de serviços, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas com a aplicação Incident Management aos agentes que precisam dessa capacidade. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções de integração CSM/ITSM.

Criando registros para um caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços adicionam os seguintes itens de menu ao menu Ações adicionais no formulário Caso. Os agentes podem usar esses itens de menu para criar registros para um caso.

- Criar incidente
- Criar Problema
- Criar solicitação
- Criar mudança normal
- Criar Mudança padrão

Nota:
Os agentes podem criar ou associar um incidente, problema ou registro de mudança a um caso. Depois que um registro é criado ou associado a um caso, os itens de menu correspondentes não estão mais disponíveis no menu Ações adicionais.

Para obter mais informações, consulte Criação de registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações no Espaço do agente.

Exibição de registros de incidentes, problemas e mudanças relacionados a um caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços adicionam a seção de formulário Registros relacionados ao formulário Caso. Esta seção inclui os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Incidente
- Problema
- Solicitação de mudança
- Causada por mudança

Quando um registro de incidente, problema ou mudança é criado a partir de um caso, ou um registro existente é associado a um caso, o número do registro é adicionado ao campo correspondente na seção de formulário Registros relacionados.

Exibição de solicitações relacionadas a um caso

Quando uma solicitação é criada a partir de um caso, ou uma solicitação existente é associada a um caso, o número de registro da solicitação é adicionado à lista relacionada **Solicitações** no formulário Caso.

Nota:
Os agentes podem criar várias solicitações para um caso.

Widget de lista de registros relacionados para clientes externos

Ao exibir um caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, os usuários externos podem ver outros registros associados ao caso no widget da lista de Registros relacionados. Esses registros podem incluir problemas, mudanças e solicitações. Os usuários podem clicar em um registro no widget Registros relacionados para exibir detalhes adicionais em uma janela pop-up.

Nota:
Se um caso não tiver registros relacionados, o widget Registros relacionados não aparecerá na página de exibição do caso.

Nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários podem exibir listas de casos e solicitações fazendo o seguinte:

- Clicar em **Minhas listas** no cabeçalho do menu do portal.
- Clique em **Solicitações** > **Todas as Solicitações** no cabeçalho do menu do portal.

Para obter mais informações, consulte Exibir registros relacionados a um caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Uso de códigos de resolução de caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços fornecem os seguintes códigos de resolução de caso.

Os agentes podem selecionar esses códigos no campo **Código** de **resolução na seção Informações** de resolução do formulário Caso.

- Solucionado – Corrigido ao encerrar PRB relacionado
- Solucionado – Solução alternativa fornecida, baseada em um problema em aberto
- Solucionado – Corrigido com o encerramento da Solicitação de Mudança relacionada
- Solucionado – Corrigido com o encerramento do incidente relacionado
- Solucionado – A solicitação relacionada foi encerrada e concluída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IT Service Management integration and Major Issue Management

O recurso de gerenciamento de problemas graves funciona com a integração do CSM com TI Gestão de serviços da seguinte forma:

- Um gerenciador de problemas graves com a função itil pode criar registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de um caso principal.
- Quando um candidato a caso principal com um registro associado é aceito como um caso principal:
  - Um novo caso principal é criado e o candidato se torna um secundário do caso principal.
  - As informações de registro relacionadas são copiadas do caso secundário para o caso principal.
  - Para o caso secundário, as opções para criar registros relacionados são removidas do menu Ações adicionais.
  - Para o caso secundário, os campos na seção de formulário Registros relacionados são somente leitura.
  - As atualizações dos registros relacionados aparecem nas anotações de trabalho do caso principal. Essas atualizações são adicionadas ao caso secundário quando os campos são sincronizados do caso principal para o caso secundário.
- Um caso principal e casos secundários podem ter diferentes tipos de registros relacionados. Isso pode acontecer quando um caso existente com um incidente, problema, mudança ou registro de solicitação relacionado é adicionado como secundário de um caso principal. Quando são feitas atualizações no registro relacionado ao caso secundário, as informações sobre a atualização são adicionadas às anotações de trabalho do caso secundário.
- Se um caso principal e os casos secundários tiverem o mesmo registro relacionado, as atualizações desse registro serão adicionadas às anotações de trabalho do caso principal. Essas anotações serão copiadas do caso principal para os casos secundários se:
  - A propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync** está habilitada.
  - O campo na seção de formulário Registros relacionados é adicionado à propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync**.
- Se um caso principal e casos secundários tiverem diferentes registros relacionados do mesmo tipo, as atualizações dos registros serão copiadas somente para os respectivos casos.

Integração de CSM com Incident Management

A integração com a aplicação Incident Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos.

Com esta integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie um incidente a partir de um caso.
- Associe um incidente em aberto existente a um caso.
- Remova um incidente associado de um caso.
- Exiba o seguinte nas anotações de trabalho de caso:
  - Mudanças de estado do incidente.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um caso pode ser associado a um incidente. Se um caso já estiver associado a um incidente, o item **Criar incidente** não aparecerá no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com o Incident Management requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem incidentes para casos de atendimento ao cliente.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Para obter mais informações, consulte Atribuir funções de integração CSM/ITSM.

Determinar a prioridade, o impacto e a urgência do incidente

Ao criar um incidente a partir de um caso:

- Se a pesquisa de dados do incidente estiver ativa, o sistema copiará a prioridade do caso para a prioridade do incidente e calculará o impacto e a urgência do incidente com base na tabela Pesquisa de dados de prioridade [dl_u_priority].
- Se a pesquisa de dados do incidente estiver inativa, o sistema usará estas configurações padrão para os campos de incidente:
  - Prioridade: 5 - Planejamento
  - Impacto: 3 - Baixo
  - Urgência: 3 - Baixa

Sincronizando dados entre o incidente e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas do incidente para o caso quando:

- O estado do incidente muda. Se o estado do incidente mudar para Em espera, o motivo da espera será copiado para as anotações de trabalho do caso.
- O incidente foi resolvido ou encerrado. As anotações de resolução do incidente e o código de resolução são copiados para as anotações de trabalho do caso.
- Comentários adicionais são adicionados ao incidente.

Nota:
Quando um incidente é criado ou um incidente existente é associado a um caso, a notificação do incidente é suprimida se o solicitante for um usuário externo (contato ou consumidor).

Integração de CSM com Problem Management

A integração com a aplicação Gestão de problemas permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problemas a partir de casos ou associem registros de problemas existentes a casos.

Com esta integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um problema a partir de um caso.
- Associe um problema em aberto existente a um caso.
- Remova um problema associado de um caso.
- Exibir mudanças de estado do problema nas anotações de trabalho do caso.

Nota:
Um caso pode ser associado a um problema. Se um caso já estiver associado a um problema, o item **Criar problema** não aparecerá no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com Gestão de problemas requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem problemas para casos de atendimento ao cliente.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Para obter mais informações, consulte Atribuir funções de integração CSM/ITSM.

Sincronizando dados entre o problema e o caso

Com o plug-in Prática recomendada de gerenciamento de problemas - Madrid ativado, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:

- Quando o estado de um problema relacionado é atualizado, o texto da anotação de trabalho inclui um link para o problema.
- Quando a **opção Comunicar solução alternativa** é clicada no problema relacionado, o texto da solução alternativa é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando **Comunicar correção** é clicado no problema relacionado, o texto da correção é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando o problema é resolvido ou encerrado com um código de resolução específico:
  - O estado for Encerrado e o Código de resolução for Cancelado, o texto do Motivo do cancelamento será copiado para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado for Encerrado e o Código de resolução for Risco aceito, as anotações de causa, o motivo do risco aceito e as anotações de correção serão copiadas para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado for Resolvido e o Código de resolução for Correção aplicada, as anotações de causa e de correção serão copiadas para as anotações de trabalho do caso.
  - O estado for Encerrado e o Código de resolução for Correção aplicada, as anotações de causa e de correção serão copiadas para as anotações de trabalho do caso.

Com o plug-in Prática recomendada de gerenciamento de problemas - Madrid - integração de conhecimento ativado, o agente de atendimento ao cliente pode exibir informações nas anotações de trabalho do caso quando um artigo de erro conhecido é criado para ou associado a um problema relacionado. A anotação de trabalho inclui um link para o artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de CSM com Change Management

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança a partir de casos ou associem registros de mudança existentes a casos.

Com esta integração, os agentes de atendimento ao cliente podem executar as seguintes tarefas:

- Crie uma mudança a partir de um caso.
- Associe uma mudança em aberto existente a um caso.
- Remova uma mudança associada de um caso.
- Exiba as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:
  - Mudanças de estado para o registro de mudança.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro de mudança.

Nota:
Um caso pode ser associado a uma mudança. Se um caso já estiver associado a uma mudança, as opções Criar **mudança normal** e **Criar mudança padrão** não serão exibidas no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com Gestão de mudanças requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem mudanças para casos de atendimento ao cliente.

- sn_change_read
- sn_change_write

Para obter mais informações, consulte Atribuir funções de integração CSM/ITSM.

Sincronizando dados entre a mudança e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da mudança para o caso quando:

- O estado da mudança ou o tipo de mudança é atualizado.
- Comentários adicionais são adicionados ao registro de mudança.
- Quando a mudança associada a um caso é colocada em espera, as anotações de trabalho são atualizadas com o motivo da espera.
- Quando uma espera na mudança associada a um caso é removida, as anotações de trabalho no caso são atualizadas.
- Quando a mudança é resolvida ou encerrada.

Mudar listas relacionadas do formulário

A integração com a aplicação Gestão de mudanças adiciona as seguintes listas relacionadas ao formulário de mudança:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos Fixados por Mudança
- Casos Causados por Mudança

Comportamento do produtor de registro de mudança padrão

Quando um produtor de registro para uma mudança padrão ou mudança normal é criado e exposto aos agentes de atendimento ao cliente dos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor:

- O produtor de registro só aparece no portal depois de clicar na ação de IU **Criar solicitação**.
- O produtor de registro não aparece como parte dos itens do catálogo de Mudança padrão.
- Se o agente optar por criar uma Mudança padrão do produtor de registro normal, a Mudança padrão será criada, mas o registro de mudança não será vinculado ao caso.

Integração de CSM com Request Management

A integração com a aplicação Request Management permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação a partir de casos ou associem registros de solicitação existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Com esta integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie uma ou mais solicitações em nome de um cliente a partir de um caso de atendimento ao cliente existente.
- Associe uma solicitação existente a um caso.
- Remova uma solicitação associada de um caso.
- Exiba uma lista de solicitações associadas a um caso na lista relacionada **Solicitações**.
- Exiba o seguinte nas anotações de trabalho de caso:
  - Solicitar mudanças de estado.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro do item da solicitação.

Nota:
Ao criar uma solicitação a partir de um caso, se o agente escolher um item do catálogo que está usando o carrinho v1 (o campo use_sc_layout não está marcado), o caso não será definido como primário da solicitação.

Plug-ins

A integração com o Request Management requer o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem solicitações para casos de atendimento ao cliente.

- sn_request_read
- sn_request_write

Para obter mais informações, consulte Atribuir funções de integração CSM/ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso

Para habilitar a ação de IU **Criar solicitação** para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso [sn_customerservice_case], adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping]. Para obter mais informações, consulte Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso.

Sincronizando dados entre a solicitação e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da solicitação para o caso quando:

- O estado da solicitação muda.
- A solicitação está fechada.
- Comentários adicionais são adicionados à solicitação.

Nota:
Quando uma solicitação é encerrada, o caso não é movido automaticamente para a solução proposta.

Comunicação com o solicitante

O executante da tarefa pode se comunicar com o solicitante se forem necessárias informações adicionais. Use o campo **Comentários adicionais** na solicitação para se comunicar com o solicitante por meio do caso. As informações adicionadas ao campo **Comentários adicionais** na solicitação são sincronizadas com as anotações de trabalho do caso.

Se o caso for o primário da solicitação, as notificações para o solicitante serão suprimidas quando comentários adicionais forem adicionados à solicitação pelo executante.

Tópicos relacionados

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Criar um registro de solicitação no Espaço do agente

Criar uma solicitação nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Integração do Catálogo de serviços com os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Usuários com a função de administrador do cliente (sn_customerservice.customer_admin) podem associar um portal a um catálogo de serviços.

As páginas do catálogo e os widgets a seguir são fornecidos como parte da integração do Customer Service with Request Management.

Para obter mais informações, consulte Associar um portal a um catálogo .

Página do catálogo do CSM

Esta é a página de exibição dos itens do catálogo nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Esta página serve como página principal para qualquer item do catálogo de serviços exposto em um portal CSM. Todos os itens da solicitação expostos nos portais do CSM são itens do catálogo de serviços ou produtores de registro do catálogo de serviços. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir esta página.

- ID da página: csm_sc_cat_item
- Atualizar nome: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Disponível para as funções: snc_internal, snc_external

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de item do catálogo CSM

Este widget lida com a lógica de redirecionamento no envio do item do catálogo e incorpora o widget do item do catálogo padrão. Este widget ouve o evento **$sp.sc_cat_item.submitted**. No envio de um item do catálogo, ele lida com a lógica de redirecionamento do portal com base no page_id e no URL do portal do catálogo. Quando não há nenhum primário definido na tabela Solicitações (sc_request), o URL é redirecionado para a página de tíquete padrão do portal de serviços. Se um produtor de registro tiver um URL de redirecionamento, este widget usará o URL de redirecionamento do produtor de registro em vez de redirecionar para a página de tíquete.

- ID do widget: csm-sc-cat-item
- Atualizar nome: sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Disponível para as funções: snc_internal, snc_external

Mapa de rota de página

É importante configurar um mapa de rota de página para todos os novos Portais de serviço para lidar com o redirecionamento para a página de tíquete de caso. O redirecionamento é baseado na lógica descrita no widget Item do catálogo do CSM.

- Mapa de rota da página do item do catálogo CSM: para o Portal de atendimento ao cliente, este mapa de rota da página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.
- Mapa de rota de página de item do catálogo CSP: para o Portal de atendimento ao consumidor, este mapa de rota de página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.

Configurações do portal para itens do catálogo

Depois que os itens do catálogo forem definidos, a visibilidade do botão **Enviar/Adicionar ao carrinho** pode ser controlada navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**, selecionando o item desejado e habilitando ou desabilitando os campos na seção de formulário Configurações do portal.

Manter campos de configurações do portal de itens

Campo	Descrição
Método de solicitação	Selecione Pedido, Solicitação ou Enviar como o tipo de item do catálogo.
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Habilite se o botão **Adicionar ao carrinho** deve ser desabilitado para o item do catálogo. **Nota:** No momento, o botão **Adicionar ao carrinho** não é compatível com o Customer Service Portal ou o Consumer Service Portal.
Ocultar quantidade	Habilite se a **Quantidade** do item do catálogo deve ser ocultada.
Ocultar tempo de entrega	Habilite se o **tempo de entrega** do item do catálogo deve ser oculto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manter campos de configurações do portal de itens

Campo	Descrição
Ocultar "Adicionar à Lista de Desejos"	Habilite se o botão **Adicionar à Lista de Desejos** do item do catálogo deve ficar oculto.
Ocultar anexo	Habilite se o anexo do item do catálogo deve ser oculto.

Pontos de extensão para integração de CSM com IT Service Management

Use os pontos de extensão disponíveis com a integração do CSM com o IT Service Management para estender a funcionalidade do seu aplicativo.

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

Uso de um ponto de extensão para mapear o campo Incidente

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo **Incidente** usando o ponto de extensão `sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`.

Para obter mais informações sobre campos de mapeamento, consulte o artigo Como mapear ou copiar valores de campo de caso para incidente ao usar a integração do CSM com o Incident Management [KB0817494] na Base de conhecimento HI.

Usando um ponto de extensão para mapear o campo Problema

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo **Problema** usando o ponto de extensão `sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`.

Uso de um ponto de extensão para mapear o campo Solicitação de mudança

O plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) adiciona o ponto de extensão `CSMChangeIntegrations`, que expõe APIs genéricas que são usadas para integração de caso para mudança.

Nota:
O ponto de extensão `CSMChangeIntegrations` é somente leitura. Para modificar este ponto de extensão, entre em contato com o Atendimento ao cliente da ServiceNow.

O plug-in Customer Service with Service Management também adiciona uma implementação do ponto de extensão `CSMChangeIntegrations`. Esta implementação pode ser modificada e desativada; no entanto, isso não é recomendado.

Se for necessário modificar as APIs no ponto de extensão `CSMChangeIntegrations`, os usuários com a função de administrador do sistema podem:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de pedido mais baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer exatamente os mesmos, caso contrário, o ponto de extensão não poderá identificar a implementação e resultará em um erro.

Por exemplo, o ponto de extensão *CSMChangeIntegrations* inclui a seguinte API *copyFieldsFromCaseToChange* para criar uma mudança a partir de um registro de caso.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Para modificar esta API, crie uma implementação do ponto de extensão e faça as mudanças desejadas sem mudar o nome da API.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Uso de um ponto de extensão para mapear o campo Solicitação

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo **Solicitação** usando o ponto de extensão *sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations*.

Uso de um ponto de extensão para aprovar mudanças e solicitações do Portal de atendimento ao cliente

Este recurso inclui um ponto de extensão que pode ser usado para configurar entidades de aprovação: **global.CSMApprovalsManagement**. Use este ponto de extensão para estender a funcionalidade de aprovação a qualquer outra entidade, como um problema.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Como configurar a integração do CSM com o IT Service Management

Integre o Customer Service Management ao IT Service Management, que inclui as aplicações Request, Incidente, Problem e Change Management. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir de casos de atendimento ao cliente. Usuários externos podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
Integre o ao IT Service Management usando a Configuração assistida	Use a Configuração assistida para integrar o CSM ao IT Service Management.
Ativar Customer Service Management com a Gestão de serviços	Ative o CSM com o plug-in Service Management (com.sn_cs_sm) para habilitar a integração das seguintes aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
	• Gestão de incidentes • Gestão de problemas • Gestão de mudanças
Ativar Customer Service Management com Request Management	Ative o CSM com o plug-in Request Management (com.sn_cs_sm_request) para usar a integração com a aplicação Request Management.
Atribuição de funções de integração CSM/ITSM	Atribua as funções necessárias aos agentes e gerentes de atendimento ao cliente que criarão os registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir de casos de atendimento ao cliente.
Permitir que clientes externos acessem registros de problemas, mudanças e solicitações	Atribua controles de acesso (ACLs) às funções de usuário externas para fornecer visibilidade aos registros de solicitação, problema e mudança relacionados ao caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
Permitir que clientes externos criem solicitações	Atribua funções a clientes externos que os habilitem a criar solicitações.
Permitir que clientes externos aprovem solicitações e mudanças	Permita que clientes externos aprovem mudanças e solicitações: • Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções para usuários de aprovação. • Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para a tabela a seguir: ○ Solicitação de mudança (change_request) ○ Solicitação (sc_request) ○ Item da solicitação (sc_req_item)
Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso	Habilite a ação de IU **Criar solicitação** para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Integre o ao IT Service Management usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management às aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você durante o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Integração com o Service Management, clique em **Introdução**.
   A página Integração com o Service Management é aberta com uma lista de tarefas para ativar plug-ins e atribuir funções.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.
   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Customer Service Management com a Gestão de serviços

Ative o CSM com o plug-in Service Management para usar a integração com o Service Management.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere o uso da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre o ao IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o Atendimento ao cliente com o plug-in Service Management (com.sn_cs_sm).
3. Clique em **Ativar**.

Ativar Customer Service Management com Request Management

Ative o CSM com o plug-in Request Management para usar a integração com o Request Management.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere o uso da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre o ao IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o Atendimento ao cliente com o plug-in Request Management (com.sn_cs_sm_request).
3. Clique em **Ativar**.

Atribuição de funções de integração CSM/ITSM

Para habilitar os recursos de integração do Service Management, atribua as funções de integração CSM/ITSM que estão incluídas com o aplicativo Incident Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins de integração do Service Management não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar os recursos de integração do Service Management, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas com o aplicativo Incident Management.

- Atribua funções a agentes usando a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre o ao IT Service Management usando a Configuração assistida.
- Atribua funções a agentes usando o recurso de administração de usuários *Now Platform*. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário.

Funções de integração de CSM/ITSM

Vários tipos de funções estão disponíveis com a integração do CSM ao ITSM.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Essas funções permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações para casos de atendimento ao cliente.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_incident_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações sobre um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.com_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de incidente para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de incidente existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	sn_incident_read
sn_problem_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações sobre um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de problema para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de problema existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	sn_problem_read
sn_change_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações sobre um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de mudança para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de mudança existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações sobre registros de solicitação associados a um caso	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de atendimento ao cliente na lista relacionada **Solicitações**.	
sn_request_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem criar registros de solicitação para casos de atendimento ao cliente.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Funções de integração de CSM/ITSM para clientes externos

Essas funções permitem que os clientes externos executem as seguintes ações:

- Exiba e crie registros de solicitação nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
- Aprove mudanças e solicitações no Portal de atendimento ao cliente.

Funções de integração de CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si próprios, para outros contatos da mesma conta ou para contas secundárias. • Exibir os detalhes da solicitação.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para eles próprios (se eles também tiverem a função de cliente). • Crie solicitações em nome das contas com as quais eles estabeleceram relacionamentos. • Exibir casos e solicitações.
Gerente de caso do cliente	Usuários com esta função podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração de CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
[sn_customerservice.customer_case_manager]	• Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si ou para outros contatos da mesma conta. • Exibir os detalhes da solicitação.
Cliente [sn_customerservice.customer]	Usuários com esta função podem: • Crie uma solicitação. • Exibir os detalhes da solicitação.
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações em nome de clientes. • Adicione a conta e as informações de contato dos clientes. • Exiba os detalhes do caso e a solicitação relacionada.

Permitir que clientes externos acessem registros de problemas, mudanças e solicitações

Com acesso a registros de problemas, mudanças e solicitações, os clientes externos podem exibir esses registros associados aos casos de atendimento ao cliente nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com a função snc_internal ou snc_external e com acesso de leitura aos registros relacionados de problema, mudança e solicitação podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Depois de fazer login, os usuários podem:

- Selecione um caso e exiba os registros relacionados a esse caso no widget Registros relacionados ao caso.
- Clique em um registro no widget Registros relacionados ao caso para abrir os detalhes do registro no widget Campos de tíquete.

Nota:
A lista Registros relacionados mostrará dados somente se o usuário conectado tiver acesso para exibir os registros relacionados.

Clientes, parceiros de clientes e usuários internos com a função de contato do proxy (sn_customerservice.proxy_contact) também podem criar solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações sobre este recurso, consulte Criar casos como um contato de proxy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes também podem exibir artigos de erros conhecidos para um problema relacionado a um caso. Esses artigos são exibidos:

- Se houver um artigo do KE presente para o registro do problema. Se houver vários artigos associados ao problema, o cliente terá acesso ao artigo primário. Se não houver artigos, o cliente não verá o link.
- Se o cliente tiver acesso ao artigo de KE.

Procedimento

1. Forneça acesso a registros de problemas, mudanças e solicitações configurando ACLs para a função snc_external.
   Este acesso não é fornecido pronto para uso. Você deve adicionar essas ACLs à função do usuário snc_external com base no acesso ao caso. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

   Nota:
   As ACLs existentes nos registros de problema, mudança e solicitação podem afetar a visibilidade para usuários externos.

2. Configure o widget Registros relacionados ao caso.
   Por padrão, este widget é exibido para usuários com as funções snc_internal e snc_external. Para obter mais informações, consulte Widgets do Portal de serviços .
3. Defina as exibições dos registros de problema, mudança e solicitação e selecione os campos que são visíveis para clientes externos.
   Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições .

   Nota:
   Para o Portal de atendimento ao consumidor, você pode definir exibições e selecionar campos para registros de problemas e mudanças. Os registros de solicitação exibem um conjunto padrão de campos no widget Campos de tíquete.

Permitir que clientes externos criem solicitações

Permita que seus clientes externos criem e rastreiem solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada solicitação enviada gera um caso, com o registro de solicitação associado a esse caso. Os agentes de atendimento ao cliente também podem criar solicitações em nome de contatos e consumidores.

Nota:
Este recurso requer a ativação do plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Procedimento

Configure o formulário Caso para exibir o campo **Iniciado como solicitação**.
Quando uma solicitação é criada no portal, o sistema cria um caso para a solicitação e define este campo como verdadeiro.

Nota:
O campo **Iniciado como solicitação** é somente leitura para todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Solicitar um item ou serviço do Portal de atendimento ao cliente

Permitir que clientes externos aprovem solicitações e mudanças

Permita que seus clientes externos aprovem mudanças e solicitem registros relacionados a casos de atendimento ao cliente do Customer Service Portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mudanças e solicitações relacionadas a um caso normalmente exigem aprovação do usuário final antes que as tarefas possam ser concluídas. As tarefas podem ser iniciadas por clientes e por usuários externos. Por exemplo:

- Um cliente cria uma mudança para aplicar um patch. Esta mudança requer aprovação do contato antes que o patch possa ser aplicado.
- Um contato solicita um item do catálogo do Portal de atendimento ao cliente. Esta solicitação requer a aprovação de outro funcionário na organização do contato antes que a solicitação possa ser atendida.

Use este recurso para enviar solicitações de aprovação e permitir que clientes externos com a função snc_external aprovem essas solicitações como parte do fluxo de trabalho de aprovação de tarefa. No Portal de atendimento ao cliente, os clientes externos podem:

- Exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança.
- Exiba os detalhes dos itens solicitados em um registro de solicitação.
- Exiba o status de uma solicitação ou solicitação de mudança no widget Registros relacionados.

Procedimento

1. Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções para usuários de aprovação para ver os registros de aprovação no Portal de atendimento ao cliente.
2. Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para as tabelas a seguir.
   - Solicitação de mudança (change_request)
   - Solicitação (sc_request)
   - Item da solicitação (sc_req_item)

Nota:
A função sn_esm_user fornece acesso aos registros de aprovação em que o usuário conectado é o aprovador e permite que o usuário conectado aprove ou rejeite a solicitação de aprovação. As funções de solicitante do Customer Service Management (incluindo as funções de contato do cliente, contato do parceiro, administrador do cliente e administrador do parceiro) contêm a função sn_esm_user, que permite que essas funções executem as ações de aprovação e.

Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso

Habilite a ação de IU **Criar solicitação** para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para habilitar a ação de IU **Criar solicitação** para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso, adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping].

Quando um agente cria uma solicitação para um caso na tabela de tipo de caso, o sistema adiciona a solicitação à guia Solicitações no registro do caso.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela Mapeamento primário da solicitação [request_parent_mapping].
3. Selecione o link relacionado Mostrar lista para abrir a exibição de lista da tabela.
4. Selecione **Novo** para criar uma entrada para a tabela de tipo de caso.
5. Preencha os seguintes campos no registro Solicitar mapeamento primário.
   a. Insira um nome para a entrada no campo **Nome**.
   b. Selecione a tabela de tipo de caso no campo **Tabela** primária.
   c. No campo **Solicitação primária**, selecione Primário.
   d. No campo **Solicitante primário**, selecione Contato.
6. Selecione **Enviar**.

Criação de registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações no Espaço do agente

Como agentes de atendimento ao cliente, crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de casos em aberto no Agent Workspace.

Criar um registro de incidente no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de incidente a partir de um caso ou associe um incidente existente a um caso no Agent Workspace.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento
1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações de IU (ícone ⋯) e selecione **Criar incidente**.
   As informações a seguir são copiadas do caso para o registro do incidente:

Mapeamento de caso para campo de incidente

Campos de caso	Campos de incidente
Descrição resumida	Descrição resumida
Impacto padrão	Impacto
Urgência	Urgência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de caso	Campos de incidente
Contato	Solicitante
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração

Nota:
Você pode alterar manualmente o impacto do incidente e a urgência para valores diferentes no registro do incidente, conforme necessário.

Resultado
As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do incidente é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O incidente é adicionado ao campo **Incidente** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário do caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro do Incidente.
- Se o caso tiver um registro de Problema, Solicitação de Mudança ou Causado por Mudança associado, essas informações também serão copiadas para o registro de incidente.
- O domínio do incidente é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de problema no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de problema a partir de um caso ou associe um problema existente a um caso no Agent Workspace.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (ícone ⋯) e selecione **Criar problema**.
   As informações a seguir são copiadas do caso para o registro do problema:

Mapeamento de campo de caso para problema

Campos de caso	Campos de problema
Descrição resumida	Declaração do problema
Impacto	Impacto
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração (se estiver em branco no caso, o agente poderá atualizar manualmente no registro do problema)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de caso	Campos de problema
SYS ID do caso	Relatado pela primeira vez por

Nota:
Você pode alterar manualmente o impacto do problema e a urgência para valores diferentes no registro do problema, conforme necessário.

Resultado
As informações sobre o problema são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do problema é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O problema é adicionado ao campo **Problema** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário do caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro do problema.
- O domínio do problema é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de mudança normal no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança normal a partir de um caso ou associe uma mudança normal existente a um caso no Agent Workspace.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (ícone ⋯) e selecione **Criar mudança normal**.
   As informações a seguir são copiadas do caso para o registro de mudança:

Campos de registro de Mudança Normal

Campos de caso	Alterar campos
Descrição resumida	Descrição resumida
Descrição	Descrição
Impacto	Impacto
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Contato	Solicitante
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de caso	Alterar campos
	Nota: O gerenciador de mudanças pode atualizar o item de configuração no registro de mudança. Se o item de configuração não estiver disponível, o agente também poderá atualizar manualmente essas informações.

Nota: Você pode alterar manualmente o impacto da mudança e a urgência para valores diferentes no registro de mudança, conforme necessário.

Os valores padrão são adicionados aos seguintes campos no registro de mudança:

- **Tipo**: Normal
- **Estado**: Novo
- **Categoria**: Outro
- **Risco**: Moderado

Resultado

As informações sobre a mudança são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número da mudança é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A mudança é adicionada ao campo **Solicitação de mudança** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário do caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de mudança.
- O campo **Solicitado por** no registro de mudança é atualizado com o agente de caso.
- O domínio da mudança é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de mudança padrão no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança padrão a partir de um caso ou associe uma mudança padrão existente a um caso no Agent Workspace.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (ícone ***) e selecione **Criar mudança padrão**.
   O registro de mudança padrão é criado usando o modelo de Mudança padrão, que é definido no catálogo de Mudança padrão. O mapeamento de dados é criado a partir do modelo; nenhum dado é copiado do caso para o registro de mudança.

Criar um registro de solicitação no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de solicitação a partir de um caso ou associe uma solicitação existente a um caso no Agent Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (ícone) e selecione **Criar solicitação**.
   As informações a seguir são copiadas do caso para o registro da solicitação:

Caso para solicitar mapeamento de campo

Campos de caso	Campos de solicitação
Descrição resumida	Descrição resumida
Contato	Contato

Nota:
Você pode alterar manualmente o impacto da solicitação e a urgência para valores diferentes no registro da solicitação, conforme necessário.

Resultado
As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número da solicitação é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A solicitação é associada ao caso e adicionada à lista relacionada **Solicitações** no formulário Caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro da solicitação.
- O domínio da solicitação é mapeado para o domínio do caso.

Criar uma solicitação nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Como clientes, você pode criar e enviar solicitações dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. O processo de solicitação é integrado ao Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Criar uma solicitação dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor requer a ativação do atendimento ao cliente com o plug-in Request Management (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso para solicitar registros.

Parceiros, administradores de parceiro e contatos de proxy podem enviar solicitações em nome de outras contas ou contatos com a adição do seguinte conjunto de variáveis aos itens do catálogo desejados: **csm_request_variable_set**. Este conjunto de variáveis adiciona os campos **Conta** e **Contato**. Para obter mais informações, consulte Service catalog variable sets .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique no link **Solicitar Algo** na página principal do portal.
   - Clicar **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   As informações a seguir são copiadas da solicitação para o caso:

Solicitação para mapeamento de campo de caso

Campos de solicitação	Campos de caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Solicitado para	Contato
Conta	Conta

Resultado

- Um novo caso é criado, que se torna o primário da solicitação. Uma solicitação está associada a um caso e uma solicitação contém um item.
- O caso é usado como referência para o cliente, que pode ver o status da solicitação e as atualizações do caso no Portal de atendimento ao cliente.
- Todos os casos associados a uma solicitação aparecem no registro da solicitação na lista relacionada **Casos**.

Integração com Service Portfolio Management

Integre o Customer Service Management ao aplicativo Gestão de portfólio de serviços (GPS). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, aos agentes de atendimento ao cliente e aos responsáveis pelo serviço visibilidade dos produtos vendidos e de suas ofertas de serviço associadas.

Usar a integração entre Customer Service Management e Gestão de portfólio de serviços tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do agente de atendimento ao cliente: capacite os agentes de atendimento ao cliente a exibir rapidamente as ofertas de serviço e as definições associadas dos produtos vendidos.
- Aumentar a produtividade do responsável pelo serviço: capacitar os responsáveis pelo serviço a identificar rapidamente os clientes inscritos nos serviços.

A integração [Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços pode ser usada das seguintes maneiras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a modelos de produto. Para obter mais detalhes, consulte Associar ofertas de serviço a modelos de produto
2. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a produtos vendidos. Para obter mais detalhes, consulte Associar ofertas de serviço a produtos vendidos
3. Os proprietários de serviço podem exibir as ofertas de serviço e quais clientes as assinaram.
4. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade. Para obter mais detalhes, consulte Exibir informações do produto vendido nos espaços do CSM

Informações de ativação

Ative o plug-in a seguir.

Nome	Descrição
CSM com Gestão de portfólio de serviços (GPS) [sn_csm_spm]	Habilita a integração com a aplicação Gestão de portfólio de serviços (SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, aos agentes de atendimento ao cliente e aos responsáveis pelo serviço visibilidade dos produtos vendidos e de suas ofertas de serviço.

Funções

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Funções necessárias para a integração da aplicação Gestão de portfólio de serviços (GPS)

Função	Descrição
service_editor	Atribua esta função aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
portfolio_admin	Atribua esta função aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integre ao Service Portfolio Management usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management com a aplicação Gestão de portfólio de serviços (GPS).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com Gestão de portfólio de serviços, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página de Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Integração com Gestão de portfólio de serviços (GPS), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Gestão de portfólio de serviços

Tarefa	Descrição
Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços	Ative o plug-in CSM with Gestão de portfólio de serviços (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas aos formulários de produto vendido, caso, conta e oferta de serviço para fornecer aos usuários a visibilidade correta na qual as ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos.
Atribuir funções	Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades da sua organização.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página na sua instância em que a configuração foi concluída.

Tópicos relacionados

Gestão de portfólio de serviços

Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços

Ative o plug-in CSM with Gestão de portfólio de serviços (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere o uso da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Service Portfolio Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in sn_csm_spm.
3. Clique em **Ativar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar exibições de formulário para integração Gestão de portfólio de serviços

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas aos formulários de produto vendido, caso, conta e oferta de serviço para fornecer aos usuários a visibilidade correta na qual as ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere o uso da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Service Portfolio Management usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento**ao cliente.
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, conforme necessário.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Oferta de serviço	Adicionar a lista relacionada **Adicionar os produtos vendidos** para fornecer aos responsáveis pelo serviço visibilidade de quais ofertas de serviço os clientes assinaram.
Formulários do Modelo de Produto	Adicione as **ofertas** ((**Oferta** > **ID do modelo**) lista relacionada nos formulários de modelo de produto/modelo de serviço para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem ofertas de serviço a modelos de produto. Para habilitar o botão **Editar** na lista relacionada de ofertas: **a.** Configure o controle de lista e desmarque a caixa de seleção **Omitir edição**. **b.** Adicione a funçãosn_customerservice_manager. Se você não vir o botão **Editar** habilitado, consulte Atribuir funções para integração Gestão de portfólio de serviços para obter mais detalhes. **Nota:** Para configurar itens do catálogo para modelos de produto, adicione a lista relacionada Itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar relacionamentos de modelo de produto e item do catálogo.
Produtos Vendidos no formulário Conta	Adicione a coluna **Oferta de serviço** à lista relacionada Produtos vendidos para permitir que os agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam as ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.
Caso	Adicione o campo **Oferta de serviço** do Produto vendido ao Formulário de caso. Isso permite que os agentes de atendimento ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário	Procedimento
	cliente que lidam com problemas do cliente vejam a oferta de serviço associada ao produto vendido para um caso.
Produto Vendido	Adicione o campo **Oferta de serviço** ao formulário Produto vendido para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem uma oferta de serviço a um produto vendido para uma conta ou consumidor.

Atribuir funções para integração Gestão de portfólio de serviços

Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere o uso da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Service Portfolio Management usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Atribua a função service_editor aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
2. Atribua a função portfolio_admin aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integração com Continual Improvement Management

Integre o Customer Service Management (CSM) ao aplicativo Continual Improvement Management (CIM) para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, rastrear o andamento e medir o sucesso.

Você pode usar o CIM para melhorias nos indicadores do Performance Analytics (PA) e nas operações de serviço. Por exemplo, crie uma nova iniciativa de melhoria para:

- Reduza o backlog de casos em aberto.
- Melhore o tempo médio de resposta do caso.

Consulte Continual Improvement Management para obter mais informações sobre como o CIM pode ajudá-lo a definir objetivos, organizar o esforço e concluir tarefas.

Usar CIM com Customer Service Management

Para usar o CIM com Customer Service Management, você deve solicitar o plug-in Continual Improvement Management (com.sn_cim). Para obter mais informações, consulte Solicitar Continual Improvement Management .

Tópicos relacionados

Visão geral de Continual Improvement Management

Funções do Continual Improvement Management

Solicitar melhorias

Gerenciando melhorias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar com Continual Improvement Management

Customer Service Management fornece uma integração com o aplicativo Continual Improvement Management. Esta integração permite que você solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Continual Improvement Management (com.sn_cim).
3. Clique em **Ativar**.

[store-future: BEGIN review]

Integração com a Gestão de serviços de campo

O plug-in Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.

Os usuários podem exibir informações de conta e contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho no aplicativo Field Service Management. Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor.

Quando um agente cria uma ordem de serviço a partir de um caso de atendimento ao cliente, a ordem de serviço e os formulários de tarefa incluem informações relacionadas ao caso, como a conta e o contato.

Quando um cliente ou consumidor exibe um caso nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor, ele pode exibir os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas ao caso.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura da aplicação Gestão de serviços de campo (FSM), os usuários Customer Service Management podem criar e exibir todos os pedidos de trabalho e compromissos do FSM. Usuários externos do CSM podem criar e exibir ordens de serviço do FSM e compromissos de suas próprias contas ou contas relacionadas.

Mudanças na aplicação Field Service Management

Na aplicação Field Service Management, esta integração adiciona os seguintes campos ao formulário de ordem de serviço. Esses campos estão visíveis na exibição Caso. Para exibir esses campos, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de Ordem de serviço e selecione **Exibição** > **Caso**.

- Conta
- Consumidor
- Contato
- Ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Parceiro
- Contato do parceiro

Atualizar o campo **Conta** no formulário de ordem de serviço também atualiza o campo **Empresa**. Atualizar o campo **Contato** no formulário de ordem de serviço atualiza o campo **Solicitante**.

Mudanças na aplicação Customer Service Management

Na aplicação Customer Service Management, esta integração adiciona o link de **ordens** de serviço aos cabeçalhos do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Clique neste link para exibir uma lista de ordens de serviço, incluindo o número da ordem de serviço, a prioridade, o estado e a descrição resumida. As ordens de serviço exibidas nesta lista no Portal de atendimento ao cliente dependem da função do cliente: cliente, administrador de cliente, parceiro ou administrador de parceiro.

Clique em uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Limitações Conhecidas

Não há sincronização entre o formulário de ordem de serviço e o formulário de caso associado. Se as informações forem alteradas no formulário de caso, elas não serão atualizadas no formulário de ordem de serviço.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Integre com o Field Service Management

Customer Service Management fornece uma integração com o aplicativo Field Service Management. Esta integração permite que você exiba a ordem de serviço e as informações da tarefa de ordem de serviço de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration).
3. Clique em **Ativar**.

[End]

Integração com o IT Operations Management

O plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management e o console do Event Management no IT Operations Management.

Essa integração permite criar casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastrear as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Ele também permite que você exiba o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Integração com Event Management.

Integre com o ITOM Event Management

O Customer Service Management fornece uma integração com o aplicativo ITOM Event Management. Essa integração permite criar casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastrear as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Clique em **Ativar**.

Integração com o Customer Project Management

Integre o Customer Service Management ao aplicativo Project Portfolio Management. Essa integração permite que os clientes gerenciem projetos complexos com várias tarefas e forneça aos usuários finais visibilidade desses projetos.

Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® PPM Standard, anteriormente conhecida como Project Portfolio Suite with Financials.

Os clientes podem usar essa integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente. Os clientes também podem fornecer aos usuários finais visibilidade de seus projetos e tarefas no Customer Service Portal e permitir que eles solicitem ações adicionais.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Quando inscritos no produto de assinatura Strategic Portfolio Management (SPM), os usuários Customer Service Management podem criar e editar projetos. Usuários externos do CSM podem exibir projetos e editar tarefas de projeto de suas próprias contas ou contas relacionadas.

Plug-in

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Nota:
Este plug-in requer o plug-in Customer Service (com.sn_customerservice) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

O plug-in Customer Project Management adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Projetos** módulo para o navegador de aplicações. Usuários com a função de gerente de projeto do cliente podem acessar este módulo.

Configuração assistida do Customer Project Management

Ativar o plug-in Customer Project Management adiciona a seção Customer Project Management à Customer Service Management Configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Customer Project Management usando a Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integre ao Customer Project Management usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida Customer Service Management para configurar o Customer Project Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para o recurso Customer Project Management usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Clique em **Introdução** na página inicial do Customer Service Management.
3. Percorra a lista de categorias, localize Customer Project Management e clique em **Introdução**.

A tabela abaixo fornece uma descrição das etapas de configuração incluídas nesta seção de configuração assistida.

Tarefas de configuração da Gestão de projetos do cliente

Tarefa	Descrição
Ative o padrão do PPM.	Ative o plug-in padrão do PPM (com.snc.financial_planning_pmo).
Ativar Customer Project Management.	Ative o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm).
Configure exibições de formulário.	Configure o formulário Caso e adicione os seguintes campos à exibição Caso, à exibição Espaço e à exibição Autoatendimento do cliente: ○ Projeto ○ Tarefa do projeto ○ Problema ○ Solicitação de Mudança do Projeto
Configurar listas relacionadas.	Configure o formulário Conta e adicione a lista relacionada **Projetos** à exibição Caso e à exibição Espaço. Configure o formulário de contato e adicione a lista relacionada de **projetos** à exibição Caso e à exibição Espaço. Configure o formulário de tarefa de projeto do cliente e adicione as seguintes listas relacionadas à exibição **padrão** : **Ordem de serviço** > **Iniciado de**. Esta etapa só pode ser concluída se os seguintes plug-ins estiverem ativos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	◦ Atendimento ao cliente com a Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration) ◦ Serviço de campo com gestão de projetos (com.snc.wm_ppm)
Configurar notificações.	Configure o fluxo Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente **for atribuída** do Flow Designer para enviar um e-mail ao contato atribuído quando uma tarefa de projeto do cliente for atribuída. Essa notificação inclui os seguintes detalhes e pode ser configurada conforme necessário: ◦ Número e nome do projeto ◦ Número da tarefa e descrição resumida ◦ Duração e datas de início e término planejadas da tarefa
Configure fluxos do Flow Designer.	Use fluxos do Flow Designer fornecidos com a Gestão de projetos do cliente para: ◦ Configurar os campos que são copiados quando um usuário cria um problema de projeto ou uma solicitação de mudança de projeto com base em um caso. ◦ Atualizar as anotações de trabalho referentes a um registro de caso quando o estado de um problema de projeto associado ou de uma solicitação de mudança de projeto for atualizado. ◦ Fechar um registro de caso quando um problema de projeto associado ou uma solicitação de mudança de projeto for fechada. **Criar problema de projeto a partir de caso**: quando um problema de projeto é criado a partir de um caso, este fluxo copia os campos **Prioridade** e **Descrição resumida** do caso para o registro de problema do projeto. Este fluxo está ativo por padrão. **Criar solicitação de mudança de projeto a partir de caso**: quando uma solicitação de mudança de projeto é criada a partir de um caso, este fluxo copia os campos **Prioridade** e **Descrição resumida** do caso para o registro de solicitação de mudança do projeto. Este fluxo está ativo por padrão. **Atualizar e fechar registro de caso no fechamento do problema**: este fluxo permite que você automaticamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	◦ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de um problema associado for atualizado. ◦ Fechar um caso se o estado de um problema associado for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário. **Atualizar e fechar registro de caso no fechamento de mudança do projeto**: este fluxo permite que você automaticamente: ◦ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for atualizado. ◦ Fechar um caso se o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário.
Atribuir controles de acesso (ACLs)	Atribua ACLs às funções de usuário Customer Service Management para fornecer acesso às tabelas do Project Portfolio Management, incluindo as tabelas Solicitação de mudança do projeto, Relatório de status e Problemas.

Personas, funções e tabelas da Gestão de projetos do cliente

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelas diferentes funções da Gestão de projetos do cliente.

Personas e funções

A tabela a seguir lista as personas, sua descrição e as funções incluídas nelas.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
Gerente de projeto do cliente	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de cliente. • Cria novos projetos. • Configura tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso a projetos e tarefas de projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências.	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
Parte interessada do projeto	Um usuário responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas de projeto.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Pelo menos uma função de CSM
Agente de atendimento ao cliente	Um usuário que pode criar casos a partir de projetos e tarefas de projeto e resolver casos dentro do ANS definido. • Funciona em casos criados a partir de projetos e tarefas de projeto. • Comunica-se com o cliente sobre o status do caso.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Cliente	Um usuário externo que é responsável por supervisionar a entrega do projeto. • Analisa o status e o andamento do projeto no Portal de atendimento ao cliente. • Conclui as tarefas atribuídas. • Cria casos para problemas do projeto.	Qualquer uma das seguintes funções externas do CSM: • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin

Tabelas

As tabelas são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Customer Service Management Tabelas

Tabela	Descrição
Projeto do cliente [customer_project]	Armazena projetos do cliente.
Tarefa do projeto do cliente [customer_project_task]	Armazena tarefas de projeto do cliente
Contato do Projeto [project_contact]	Armazena contatos do projeto.

As seguintes colunas são adicionadas à tabela Caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Projeto do cliente
- Tarefa do projeto do cliente
- Problema
- Solicitação de Mudança do Projeto

Customer Project Management domain separation

Com o Customer Project Management, você pode criar projetos de cliente para contas de cliente. A separação de domínio para projetos do cliente é baseada no domínio da conta. Novos projetos são criados no mesmo domínio da conta do cliente associada.

As entidades secundárias do projeto do cliente usam o domínio do projeto primário. As entidades secundárias incluem:

- Tarefas de projeto
- Requisitos
- Orçamento do projeto
- Relatórios de status
- Riscos
- Problemas
- Decisões
- Ações
- Solicitações de mudança do projeto
- Partes interessadas
- Contatos do projeto
- Expense lines
- Registros de horas

O gerente de projeto pode adicionar subprojetos a um projeto do cliente se os subprojetos pertencerem às seguintes contas:

- Contas na mesma hierarquia da conta principal do projeto.
- Contas que têm um relacionamento com a conta principal do projeto.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Um gerente de projeto do cliente pode executar tarefas específicas para gerenciar projetos para contas de cliente.

Um gerente de projeto do cliente requer as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
Criar um projeto para uma conta de cliente	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo**. 2. Insira um nome para o projeto no campo **Nome** do projeto. 3. Selecione uma conta no campo **Conta**. 4. Preencha as informações adicionais do projeto. 5. Clique em **Salvar**.
Criar um projeto para uma conta de cliente a partir de um modelo de projeto	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo**. 2. Clique em um modelo na parte inferior do formulário para aplicá-lo ao projeto. Se os modelos não forem exibidos na parte inferior do formulário, clique no ícone Mais opções na parte superior do formulário e selecione **Alternar barra de modelos**. 3. Insira um nome para o projeto no campo **Nome** do projeto. 4. Selecione uma conta no campo **Conta**. 5. Preencha as informações adicionais do projeto. 6. Clique em **Salvar**.
Criar uma tarefa de projeto para um projeto do cliente	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. 2. Selecione um projeto. 3. Na lista relacionada **Tarefas do projeto**, clique em **Novo**. 4. Adicione uma descrição resumida da tarefa. 5. Preencha as informações adicionais da tarefa de projeto. 6. Clique em **Salvar**.
Identifique as tarefas de projeto em um modelo de projeto que são visíveis para clientes externos	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Modelos**. 2. Selecione um modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
	3. Na lista relacionada **Tarefas do modelo de projeto**, selecione uma tarefa. 4. Na seção Dados do formulário de tarefa do modelo de projeto, adicione o campo **Visível ao cliente** e defina-o como **verdadeiro**. 5. Clique em **Atualizar**. 6. Repita para outras tarefas de projeto, conforme necessário.
Identificar tarefas de projeto que são visíveis para usuários externos	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. 2. Selecione um projeto. 3. Na lista relacionada **Tarefas do projeto**, selecione uma tarefa. 4. Habilite o campo **Visível para os clientes**. 5. Clique em **Salvar**.
Identificar os contatos da conta que têm acesso a um projeto	Para fornecer aos clientes visibilidade dos projetos do Portal de atendimento ao cliente, você deve adicionar um ou mais contatos ao projeto. • Os contatos devem pertencer à conta vinculada ao projeto. • Os contatos do parceiro devem ter acesso à conta vinculada ao projeto. • Contatos que têm um relacionamento com a conta também podem ser adicionados ao projeto. 1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. 2. Selecione um projeto. 3. Na lista relacionada **Contatos do projeto**, clique em **Novo**. 4. Selecione um contato no campo **Contato** e clique em **Enviar**.
Atribua tarefas de projeto a usuários internos, contatos do cliente ou contatos do parceiro do cliente	Consulte Atribuir uma tarefa de projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
Veja os casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Exiba os casos na lista relacionada **Casos** no formulário de projeto do cliente e no formulário de tarefa de projeto do cliente. Clique em um caso para exibir os detalhes dele. **Nota:** O gerente de projeto do cliente tem acesso somente leitura ao formulário Caso.
Adicionar um comentário ou um anexo a um caso que foi criado para um projeto ou tarefa de projeto	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. 2. Selecione um projeto. 3. Na lista relacionada **Casos**, selecione um caso. 4. Adicione um comentário no campo **Comentários adicionais**. 5. Clique no ícone de anexo, selecione um arquivo e anexe-o ao caso. 6. Clique em **Atualizar**.
Criar solicitações de mudança de projeto e problemas de projeto para casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Consulte as seguintes tarefas: • Criar um problema de projeto para um caso • Criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso
Salvar um projeto do cliente como modelo	1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. 2. Selecione um projeto. 3. Clique no link relacionado **Salvar como novo modelo**. 4. Na janela pop-up Criar modelo, insira um nome e uma descrição de modelo. 5. Clique em **OK**. 6. Atualize o modelo conforme necessário e clique em **Atualizar**.

Atribuir uma tarefa de projeto

O gerente de projeto do cliente pode atribuir uma tarefa de projeto do cliente a um usuário interno, um contato de cliente ou parceiro ou um contato que tenha um relacionamento com a conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribuir uma tarefa a um usuário externo habilita o campo **Visível para o cliente** no formulário de tarefa do projeto. Os clientes podem exibir as tarefas atribuídas na lista Tarefas do projeto no Portal de atendimento ao cliente. O sistema envia uma notificação por e-mail ao cliente quando uma tarefa de projeto do cliente é atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Clique na lista relacionada **Tarefas** do projeto no formulário Projeto do cliente.
4. Clique em uma tarefa para abrir o formulário de tarefa de projeto do cliente.
5. Selecione um contato ou contato de parceiro no campo **Atribuído a**.
   Os usuários são armazenados na tabela Usuário [sys_user].
6. Clique em **Atualizar**.
   O sistema envia uma notificação por e-mail para o usuário atribuído.

Criar um problema de projeto para um caso

O gerente de projeto do cliente pode criar problemas de projeto para casos que foram criados para projetos de cliente e tarefas de projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de projeto pode criar um problema para um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Na lista relacionada **Casos**, clique em um caso.
4. Clique em **Criar problema** no formulário Caso.
   O sistema cria um novo problema para o projeto e copia a **Descrição resumida** e a **Prioridade** do caso.
5. Preencha os detalhes do problema e clique em **Salvar**.
   O sistema faz o seguinte depois de salvar o problema:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário do problema.
   - Adiciona o número do problema ao fluxo de atividades no formulário de caso.
   - Adiciona o problema à lista relacionada **Problemas** no formulário de projeto do cliente.
   - Adiciona o problema ao campo **Problema** na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso

O gerente de projeto do cliente pode criar solicitações de mudança de projeto para casos que foram criados para projetos do cliente e tarefas de projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de projeto pode criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Na lista relacionada **Casos**, clique em um caso.
4. Clique em **Criar solicitação de mudança de projeto** no formulário Caso.
   O sistema cria uma nova solicitação de mudança para o projeto, copia a descrição resumida do caso para o campo **Título** e a prioridade do caso para o campo **Prioridade**.
5. Preencha os detalhes da solicitação de mudança e clique em **Salvar**.
   O sistema faz o seguinte depois que você salva a solicitação de mudança:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário de solicitação de mudança do projeto.
   - Adiciona o número da solicitação de mudança do projeto ao fluxo de atividades no formulário de caso.
   - Adiciona a solicitação de mudança do **projeto à lista relacionada de solicitações de mudança** do projeto no formulário de projeto do cliente.
   - Adiciona a solicitação de mudança do projeto ao campo **Solicitação de mudança** do projeto na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Criar um projeto de cliente a partir de uma ideia

Crie um projeto do cliente a partir de uma ideia no Portal de ideias.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal de ideias fornece um local central para coletar, selecionar e promover ideias em demanda, projeto, épico ou história. Com a integração Customer Service Management com o Project Portfolio Management, você também pode criar um projeto do cliente a partir de uma ideia. Para obter mais informações, consulte Portal de ideias .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ideias** > **Portal de Ideia**.
2. Clique no título de uma ideia para a qual você deseja criar uma tarefa.
3. Abra a ideia na exibição de formulário clicando no ícone Mais opções e selecionando **Abrir na plataforma**.
4. Na janela pop-up Ideia, clique em **Criar tarefa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na janela pop-up Converter ideia em tarefa, selecione Projeto do cliente no campo **Selecionar tipo de tarefa** e clique em **OK**.
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem de informação na parte superior da janela pop-up Ideia. No formulário de projeto do cliente, o registro de ideia é adicionado à lista relacionada de ideias.

Criar um projeto de cliente a partir de uma demanda

Crie um projeto de cliente a partir de um registro de demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Crie um registro de demanda navegando até **Demanda** > **Demandas** > **Criar novo**.
2. Preencha os campos no formulário de Demanda e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações sobre os campos deste formulário, consulte Criar uma demanda .
3. Abra o registro de demanda e clique no link relacionado **Criar projeto**.
4. Na janela pop-up Criar projeto, selecione Projeto do cliente no campo **Classe** de projeto.
5. Clique em **OK**.
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem de informação na parte superior do formulário de Demanda. No formulário Projeto do cliente, o registro de demanda é adicionado à lista relacionada Demandas.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Um agente de atendimento ao cliente pode exibir projetos do cliente e criar casos para projetos e tarefas do cliente.

Um agente deve ter as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos do cliente	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir uma lista de projetos do cliente navegando até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Todos**. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário de projeto do cliente, incluindo tarefas de projeto, contatos de projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir os projetos e tarefas de projeto criados para uma conta	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver os projetos vinculados às contas do cliente. Em um registro de conta do cliente, os agentes podem ver os projetos dessa conta na lista relacionada **Projetos**. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário de projeto do cliente, incluindo tarefas de projeto, contatos de projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.
Ver os projetos e tarefas de projeto associados a um contato	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver os projetos e as tarefas de projeto associados a um contato. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos** e selecione um contato. • Clique na lista relacionada **Projetos** para ver os projetos. • Clique na lista relacionada **Tarefas do projeto** para ver as tarefas. **Nota:** Se necessário, configure o formulário de contato para adicionar essas listas relacionadas.
Criar um caso para um projeto	Os agentes de atendimento ao cliente e os gerentes de agente podem criar casos para projetos do cliente. Ao criar um caso, o agente seleciona um projeto no campo **Projeto** no formulário Caso. • Se uma conta tiver sido selecionada no campo **Conta**, o agente poderá selecionar entre os projetos associados a essa conta. • Se o campo **Conta** estiver vazio, o agente poderá selecionar entre todos os projetos que foram criados para uma conta. Após a seleção, o campo **Conta** é preenchido com a conta associada. Quando criados a partir de um projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
	Os casos criados para um projeto aparecem na lista relacionada **Casos** no formulário Projeto do cliente.
Criar um caso para uma tarefa de projeto	Os agentes de atendimento ao cliente e os gerentes de agente podem criar casos para tarefas de projeto do cliente. Ao criar um caso, o agente seleciona uma tarefa no campo **Tarefa do projeto** no formulário Caso. • Se um projeto tiver sido selecionado no campo **Projeto**, o agente poderá selecionar entre as tarefas de projeto que foram criadas para esse projeto. • Se o campo **Projeto** estiver vazio, o agente poderá selecionar tarefas de projeto para todos os projetos que foram criados para uma conta. Após a seleção, os campos **Projeto** e **Conta** são preenchidos com o projeto e a conta associados. Quando criados a partir de uma tarefa de projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário Caso. Os casos criados para uma tarefa de projeto aparecem na lista relacionada **Casos** no formulário de projeto do cliente e no formulário de tarefa de projeto do cliente.

Tarefas do cliente

No Portal de atendimento ao cliente, os usuários externos podem exibir projetos, concluir tarefas atribuídas e criar casos para problemas do projeto.

Um usuário deve ter uma das seguintes funções externas do CSM para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.partner_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos e detalhes do projeto	Os clientes podem exibir os projetos criados para suas contas se eles tiverem sido associados ao projeto como um contato do projeto. Os clientes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto no formulário de projeto do cliente. Os clientes também podem exibir registros nas listas relacionadas a seguir se o administrador do sistema tiver configurado as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas. • Tarefas dos projetos do cliente • Solicitações de Mudança do Projeto • Relatórios de Status • Subprojetos • Ordens de serviço • Contatos do projeto **Nota:** A lista relacionada Ordens de serviço será exibida se os seguintes plug-ins estiverem ativos: Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) e Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Para exibir projetos: 1. Clique em **Suporte** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Projetos** e selecione um projeto na lista Projetos do cliente. 3. Exiba os detalhes no formulário de projeto do cliente.
Exibir e atualizar tarefas de projeto	Os clientes podem exibir tarefas de projeto para os projetos que foram criados para suas contas se: • Ele foi associado ao projeto como um contato do projeto. • As tarefas de projeto foram marcadas como **Visíveis para o cliente**. Os clientes podem exibir e atualizar tarefas de projeto que foram atribuídas a eles pelo gerente de projetos do cliente. Para exibir e atualizar tarefas de projeto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	1. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Minhas tarefas de projeto** e selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. 3. Exiba os detalhes no formulário de tarefa de projeto do cliente. 4. Atualize os campos Data de **início real e Data** de **término real** conforme necessário e clique em **Salvar**. 5. Adicione um comentário no campo **Atividade** e clique em **Publicar**. **Nota:** Os clientes também podem exibir tarefas diretamente do **Suporte** > **Projetos** > **Tarefas de Projetos**.
Concluir tarefas de projeto	Quando um cliente conclui o trabalho de uma tarefa de projeto, ele pode marcar a tarefa como concluída. 1. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Minhas tarefas de projeto** e selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. 3. Clique em **Marcar como concluído** no widget Ações.
Criar casos para projetos e tarefas de projeto	Os clientes podem criar casos para projetos e tarefas de projeto se eles tiverem sido associados a um projeto como um contato do projeto. Os clientes podem criar casos de duas maneiras: • Em um projeto ou formulário de tarefa de projeto. • No menu Caso no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. Para criar um caso a partir de um projeto ou tarefa de projeto: 1. Navegue até um formulário de projeto do cliente ou um formulário de tarefa de projeto do cliente. 2. Clique em **Criar caso** no widget Ações. 3. Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	campos **Projeto** e **Tarefa do projeto** são preenchidos automaticamente. 4. Clique em **Enviar**. Para criar um caso no menu Caso. 1. Clique em **Caso** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Criar caso de projeto**. 2. Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. 3. Clique em **Enviar**. O produtor de registro Criar caso de projeto inclui os campos **Projeto** e **Tarefa do projeto**. Esses campos serão exibidos se um cliente tiver acesso a qualquer uma das tarefas do projeto. A seleção de projeto e tarefa de projeto é limitada aos projetos da conta do cliente.
Exibir uma lista de casos criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta	Administradores de cliente, administradores de parceiro e gerentes de caso de cliente podem ver todos os casos que foram criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta. 1. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Todos os casos** no widget Minhas listas.
Exibir a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto criados para um caso	Os contatos do cliente podem exibir a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto que foram criados para um caso se: • Eles foram adicionados a um projeto como um contato do projeto. • O administrador do sistema configurou as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas. 1. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Todos os casos** no widget Minhas listas. 3. Selecione um caso na lista Casos. 4. Exiba os registros no widget Registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de investimentos do Atendimento ao cliente

A integração Customer Service Management com o Project Portfolio Management fornece acesso a uma exibição específica do CSM do Portal de investimentos, que exibe projetos do cliente.

Use o CSM Investment Portal para fazer o seguinte:

- Adicionar colunas específicas de CSM a quadros de investimento
- Adicionar filtros a colunas específicas de CSM em quadros de investimento

Você pode exibir projetos do cliente e projetos de TI no Portal de investimentos em TI. Para obter mais informações, consulte Portal de investimentos na documentação do Project Management.

Criar um quadro de investimento no CSM Investment Portal

Crie um quadro de investimento no CSM Investment Portal e adicione as informações específicas do projeto de atendimento ao cliente desejadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Portal de investimentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos na janela pop-up Criar novo.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Criar um quadro de investimento .
4. Clique em **Criar**.
   Depois que o quadro de investimento é criado, ele é aberto na página do CSM Investment Portal.

Integração com Financial Management

Customer Service Management e o Field Service Management fornecem uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão financeira, bem como painéis e relatórios.

A aplicação Financial Management permite alocar, rastrear e relatar despesas em sua organização. Quando o aplicativo Financial Management aloca uma despesa, ele divide a despesa em valores detalhados de dinheiro chamados de alocações. Essas alocações podem ser associadas a segmentos e contas específicos para um modelo de custo específico. A integração com o Financial Management fornece alocações de custos para Customer Service Management e Field Service Management.

Use essas alocações de custos no workbench de Gestão financeira, que fornece aos administradores financeiros uma interface gráfica para alocar despesas. Acesse o workbench por meio do **Transparência de Custo** > **Workbench** módulo.

Plug-ins

Dois plug-ins diferentes, um para Customer Service Management e um para o Field Service Management, permitem a integração com o Financial Management. Esses plug-ins também adicionam painéis com base em alocações de custos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
- Plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management para Field Service Management (com.snc.pa.fm.fsm)

O plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service inclui dados de demonstração para FY16: Q1 a FY17: Q2. Os dados de demonstração incluem registros com o prefixo CSFM, o que indica que os registros são para a integração Customer Service Management com o Financial Management. Ativar o plug-in adiciona esses registros à tabela Caso (sn_customerservice_case).

Nota:
O plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management para Field Service Management não inclui dados de demonstração.

Modelos de custo

Um modelo de custo é um conjunto de regras, métodos e métricas que determinam a alocação de despesas. Selecione modelos de custo na guia Definições de dados do workbench de Gestão financeira.

Para Customer Service Management, a integração com o Financial Management fornece estes modelos de custo:

- **Modelo de alocação de CSM para conta de custo**: aloca despesas para contas de cliente B2B individuais.
- **Modelo de alocação de CSM para canais**: aloca despesas para canais de comunicação.

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece este modelo de custo:

Modelo de alocação de FSM para empresa: aloca despesas para empresas.

Hierarquia de segmentos

Todas as contas no gráfico de contas pertencem a segmentos estruturados em uma hierarquia. Essa hierarquia permite o acúmulo de despesas de contas e segmentos de nível inferior para contas e segmentos de nível superior.

- **O modelo de alocação de CSM para conta** do cliente usa esta hierarquia de segmento: grupo de atribuição > produto > conta do cliente.
- **O modelo de alocação de CSM para canais** usa esta hierarquia de segmento: Grupo de atribuição > Produto > Canais.
- **O modelo de alocação de FSM para empresa** usa esta hierarquia de segmento: grupo de atribuição > produto > empresa.

Buckets de conta

Use buckets de conta para categorizar despesas limpas antes de atribuí-las a contas e segmentos. Os buckets de conta podem ser organizados em relacionamentos primário-secundário para que vários buckets secundários possam se referir a um único bucket primário.

Os buckets de conta do Suporte ao cliente e do Suporte de serviço de campo incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instalações
- Estorno de TI
- Folha de pagamento e despesas de mão de obra
- Taxas e serviços profissionais
- Suprimentos
- Treinamento
- Outras despesas

Métricas de alocação

Métricas de alocação são regras que você pode criar e usar para dividir uma alocação com base em dimensões, como:

- Número de casos de atendimento ao cliente: aloque despesas para um produto com base no número de casos encerrados em um período fiscal.
- Tempo total de resolução de casos do Atendimento ao cliente: aloque despesas para um produto com base no total de horas trabalhadas em casos encerrados em um período fiscal.
- Número de tarefas de ordem de serviço de serviço de campo: aloca despesas para um produto com base no número de tarefas de ordem de serviço concluídas em um período fiscal.
- Tempo total de conclusão da ordem de serviço: aloca despesas para um produto com base no total de horas trabalhadas em tarefas concluídas em um período fiscal.

Para Customer Service Management, a integração com o Financial Management fornece estas métricas de alocação:

- Alocação de CSM para grupos de atribuição por número de funcionários
- Alocação de CSM para produto por nº de casos
- Alocação de CSM para produto por duração de tempo trabalhado do caso
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para produto por nº de casos
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para produto por duração de tempo trabalhado do caso
- Acúmulo de CSM de produto para conta por nº de casos
- Acúmulo de CSM do produto para a conta por duração do tempo trabalhado do caso

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece estas métricas de alocação:

- Alocação de FSM para grupos de atribuição por número de funcionários
- Alocação de FSM para produto por nº de ordens de serviço
- Acúmulo de FSM de produto para empresa por nº de ordens de serviço

Funções de usuário

Essas funções podem acessar o workbench de Gestão financeira (**Transparência de Custo** > **Workbench**):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- custo_transparência_analista
- custo_transparência_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Painéis e relatórios

Os plug-ins Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service e Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management fornecem os seguintes painéis:

- Painel de Finanças de CSM
- Painel de Finanças de FSM

Navegar até **Performance Analytics** > **Painéis** e selecione o painel desejado no menu Painel.

Tópicos relacionados

Gestão financeira

Workbench da Gestão financeira

Integrar com Financial Management

O Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão financeira, bem como painéis e relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O plug-in Financial Management For CSM (com.snc.financial_management_for_csm) não está mais disponível para ativação direta pelo administrador do sistema. Você pode solicitar este plug-in por meio do sistema de atendimento ao cliente HI.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
3. Clique em **Ativar**.

Integração com o Adobe Experience Manager

Estenda as capacidades Customer Service Management e Gestão de conhecimento por meio de componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) para oferecer uma experiência da Web pré-integrada para clientes externos.

Ao trabalhar com um site criado no AEM, você pode incorporar recursos Customer Service Management e Gestão de conhecimento relacionados a casos de atendimento ao cliente e artigos de conhecimento, respectivamente, no site. A integração com o AEM oferece as seguintes vantagens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use ServiceNow componentes de conhecimento e caso em seus sites de identidade visual criados no AEM.
- Garanta uma experiência unificada e consistente para que os usuários finais acessem as informações quando e onde precisarem.

Versões do AEM compatíveis

A partir do AEM 6.5, você pode adicionar componentes de conhecimento e de caso às páginas dos sites criados no AEM e usar as páginas disponíveis no site ServiceNow no AEM como referência para projetar o conteúdo do site. Para obter mais informações, consulte ServiceNow páginas no Adobe Experience Manager, Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager.

ServiceNow Componentes para o pacote de AEM

Instale o pacote **Componentes da ServiceNow para AEM** na sua instância do AEM. Você pode baixar o pacote usando o URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experience Cloud Software Distribution no Adobe Help Center.

Depois de instalar o pacote, defina as configurações de autenticação e integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM e Definir configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM.

Integrar Customer Service Management ao Adobe Experience Manager

Ofereça uma experiência da Web pré-integrada para clientes externos usando componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar os recursos Customer Service Management e Gestão de conhecimento ao AEM.

Procedimento

1. Instale o pacote **Componentes da ServiceNow para AEM** na sua instância do AEM.
   Você pode baixar o pacote usando o URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experience Cloud Software Distribution no Adobe Help Center.
2. Definir configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM.
3. Definir configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM.

Definir configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM

Habilite o login na instância do Adobe Experience Manager (AEM) do seu site e na instância ServiceNow usando um provedor OpenID Connect (OIDC) de terceiros que ofereça suporte aos protocolos OIDC e logon único (SSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar Okta ou Microsoft Azure como o provedor OIDC de terceiros que oferece suporte aos protocolos OIDC e de logon único (SSO).

Nota:
Sua instância do AEM deve usar o provedor OIDC de terceiros selecionado como o provedor de SSO.

Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros

Registre ServiceNow como uma aplicação Web com um provedor OIDC de terceiros para validar a identidade de um usuário usando um JSON Web Token (JWT).

Antes de Iniciar

ServiceNow identifica um usuário final enviando o token JWT que contém as informações do usuário final para o provedor OIDC. O processo para registrar ServiceNow com o provedor OIDC varia de acordo com o provedor.

Nota:

Este tópico usa o Okta como exemplo, mas você pode substituir os detalhes do seu próprio provedor OIDC.

Função necessária: conta do Okta (conta do provedor OIDC de terceiros)

Procedimento

1. Faça login na sua conta do Okta.
2. Selecione o menu Aplicações.
3. Na página Aplicações, clique em **Adicionar aplicação**.
4. Na página Criar nova aplicação, selecione **Web**.
5. Preencha os campos.

Configurações de OIDC

Campo	valor
Rótulo da aplicação	Nome da aplicação exclusivo para sua instância ServiceNow.
Código de autorização	Selecionado
Token de atualização	Selecionado
URIs de redirecionamento de login	URL de retorno de chamada da sua instância do AEM. A estrutura da URL é: https://<AEM-instance> :<AEM_port> /bin/now/auth/retorno de chamada
Login iniciado	Somente app

6. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Na seção Credenciais do cliente, registre os valores de ID do cliente e Segredo do cliente para quando você configurar o Okta como um provedor OAuth em suas instâncias ServiceNow e AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um provedor OIDC à instância ServiceNow

Adicione um serviço de provedor OIDC de terceiros à sua instância ServiceNow para verificar a identidade dos usuários finais.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seus valores de **ID** de **cliente e segredo** do cliente. Para obter mais informações, consulte Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros.

Função necessária: oauth_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Configure o OAuth para sua instância ServiceNow.
   - Clique em **Novo**, selecione **Configurar um provedor OIDC para verificar tokens de ID**e preencha o formulário de Registros da aplicação.
   - Selecione um modelo existente para o seu provedor OIDC (Okta ou Microsoft Azure) e aceite os valores padrão no formulário de Registros da aplicação ou modifique-os.

> **Nota:**
> Os modelos de provedor OIDC estão disponíveis após o carregamento de dados de demonstração com o plug-in OAuth 2.0. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor OAuth OIDC .

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do provedor OAuth.
ID de cliente	ID de cliente registrado anteriormente para sua instância ServiceNow registrada no servidor OIDC de terceiros. A instância ServiceNow usa o ID do cliente ao solicitar um token de acesso.
Segredo do Cliente	Segredo do cliente que você registrou anteriormente para sua instância ServiceNow registrada no servidor OIDC de terceiros.
Configuração do provedor OAuth OIDC	Provedor OIDC com o qual você registrou sua instância ServiceNow. **Nota:** Selecione o registro da configuração do seu provedor OIDC ou crie outra configuração, se não disponível, para garantir que o valor do campo **URL de metadados OIDC** esteja correto e que os campos Declaração do **usuário** e **Campo do usuário** sejam mapeados corretamente.

3. Salve as mudanças.
   - Para um modelo existente, clique em **Atualizar**.
   - Para obter um novo modelo, clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager

Configure os detalhes do provedor OIDC de terceiros na sua instância do Adobe Experience Manager (AEM) para acessar os componentes ServiceNow como um usuário autenticado.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seus valores de **ID** de **cliente e segredo** do cliente (consulte Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros).

Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os detalhes do provedor OIDC no AEM para permitir que os usuários do AEM acessem a instância ServiceNow como usuários autenticados. Se você não configurar os detalhes do provedor OIDC no AEM, um usuário do AEM será considerado um usuário público ao acessar a instância ServiceNow.

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM com um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr .
2. Pesquise a Configuração do OAuth da ServiceNow.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Configuração do OAuth da ServiceNow**.
4. Forneça valores para as definições de configuração.

Definições da configuração do OAuth da ServiceNow

Campo	Descrição
ID do cliente da ServiceNow	ID do cliente que você registrou ao configurar o OAuth para sua instância ServiceNow.
Segredo do cliente da ServiceNow	Segredo do cliente que você registrou ao configurar o OAuth para o portal ServiceNow.
URL de autenticação do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autorização usado para obter o código de autorização. Na estrutura de URL a seguir, substitua o nome de domínio do servidor de autorização do seu provedor OIDC de terceiros. Exemplo: https://<auth_server_domain> /oauth2/autorizar
URL do token de acesso do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autenticação usado para trocar o código de autorização por um token de acesso. Na estrutura de URL a seguir, substitua o nome de domínio do servidor de autorização do seu provedor OIDC de terceiros. Exemplo: https://<auth_server_domain> /oauth2/token
Escopo da solicitação de autorização	Lista de escopos para limitar o acesso de autorização. **Nota:** O valor padrão do perfil de e-mail openid offline_access funciona para a maioria dos provedores OIDC (por exemplo, Okta).
Propriedade do usuário para	Nome da propriedade do usuário para armazenar o token de atualização de autenticação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
armazenar o token de atualização	**Nota:** Depois de preenchido, esse token é usado para obter tokens de acesso para esse usuário em todas as solicitações futuras.

5. Clique em **Salvar**.

Definir configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM

Você precisa configurar seus serviços ServiceNow e componentes para integração com sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Configurações para habilitar o uso de serviços ServiceNow no AEM

Você pode definir os seguintes tipos de definições de configuração para ServiceNow serviços no AEM:

- Configurações de autenticação com um provedor OIDC de terceiros (consulte Configurar detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager).
- Configurações específicas para ServiceNow serviços (consulte Definir definições de configuração do OSGi para serviços ServiceNow).
- Configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow (consulte Definir configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager).

Configurações para usar componentes ServiceNow no AEM

Para usar o endpoint da API Knowledge em sua instância do AEM, você precisa definir a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Definir uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Definir definições de configuração do OSGi para serviços ServiceNow

Defina as definições de configuração do OSGi para ServiceNow serviços usados por componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr .
2. Pesquise por Configuração da ServiceNow.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Configuração da ServiceNow**.
4. Forneça valores para as definições de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições da configuração da ServiceNow

Campo	Descrição
URL da instância base	URL completo da sua instância ServiceNow.
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Para várias entradas, separe as bases de conhecimento com vírgulas. **Nota:** Um valor em branco indica que os artigos de todas as bases de conhecimento na sua instância ServiceNow podem ser acessados por um usuário com as permissões apropriadas.
Mostrar artigos em todos os idiomas	Opção para mostrar artigos de conhecimento em todos os idiomas para componentes ServiceNow.

5. Clique em **Salvar**.

Definir configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager

Defina as configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) para gerar logs de depuração para ajudar a identificar problemas no processo de autenticação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do AEM

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: https://<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr .
2. Navegar até **OSGi** > **Configuração**.
3. Pesquise e selecione **logs/project-servicenow-components.log: info**.
4. Verifique os valores de campo padrão ou preencha seus próprios valores para uma configuração personalizada.

Definições de configuração do agente

Campo	valor
Nível de Log	Depurar
Arquivo de log	Caminho do arquivo de log ServiceNow.
Padrão de mensagem	Padrão de formato de mensagem para formatar mensagens de log.
Agente	Nome do agente de log para serviços de login ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	valor
Aditividade	Opção para desabilitar o envio de logs para um appender anexado superior na hierarquia.

5. Clique em **Salvar**.

Definir uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM

Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) em sua instância ServiceNow para acessar endpoints da Knowledge Management REST API, Case API ou CSM Attachment API da sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a API para a qual está definindo a regra CORS.

- Ative o plug-in Knowledge API (sn_km_api) para usar os endpoints do Knowledge Management REST API para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Knowledge Management REST API .
- Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) para usar os endpoints da API do caso para casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API do caso .
- Configure a propriedade do sistema `glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables` e inclua a tabela Caso [sn_customerservice_case] para usar os endpoints da API de anexo do CSM para anexos de caso. Para obter mais informações, consulte API de anexo do CSM .

Função necessária: web_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Regra CORS, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar sua regra CORS.
REST API	REST API à qual esta regra CORS se aplica. ○ Para artigos de conhecimento, selecione **Knowledge Management REST API [sn_km_api/knowledge]**. ○ Para casos de atendimento ao cliente, selecione **Caso [sn_customerservice/case]**. ○ Para anexos de caso, selecione **API de anexo do CSM [now/attachment_csm]**
Domínio	Instância do AEM à qual esta regra CORS se aplica.
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada Métodos HTTP, selecione Métodos HTTP para enviar uma solicitação a um provedor de serviço Web.
   - Para artigos de conhecimento, selecione **OBTER**.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Para anexos de caso, selecione **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Para a API do caso, no campo **Cabeçalhos expostos** da lista relacionada Cabeçalhos HTTP, insira `X-Total-Count`.
6. Clique em **Enviar**.

Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM

Você pode definir a aparência dos componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) especificando cores para eles.

Como administrador do AEM, você pode modificar as variáveis de cor pré-configuradas para todos os componentes ou usar a função *`inicializeCSS`* para personalizar as cores de um componente específico usando uma classe CSS personalizada. Você especifica a classe CSS personalizada para um componente na propriedade **Classe CSS personalizada**. Para obter mais informações, consulte Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager.

Nota:
Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo dos componentes ServiceNow será substituído pelo estilo da página.

Modificar o tema de cores para todos os componentes ServiceNow no AEM

Defina o tema de cores para os componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) de uma só vez configurando as variáveis de cor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo dos componentes ServiceNow será substituído pelo estilo da página.

Procedimento

1. Abra o CRXDE Lite no seu navegador .
   Por exemplo, no seu navegador, insira o URL no formato http://<AEM_hostname> :<AEM_port> /crx/de . O URL padrão do CRXDE Lite é http://localhost:4502/crx/de.
2. Navegar até **aplicações** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o arquivo variáveis.less.
4. Configure as variáveis de cor disponíveis para os elementos HTML nos componentes ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de variável de cor

Configuração de cor	Variável
Conteúdo de texto	@cor-texto
Hiperlinks	@link-color
Cartões de identificação	@tinta-cor-de-texto
Plano de fundo dos selos	@badge-background-color
Cor primária para ênfase visual	@primary-color
Cor complementar à cor primária, para dar ênfase visual	@secondary-color
Títulos de componente	@title-color
Texto do botão primário	@primary-btn-text-color
Plano de fundo do botão primário	@primary-btn-bkg-color
Texto do botão secundário	@secondary-btn-text-color
Plano de fundo do botão secundário	@secondary-btn-bkg-color

Nota:
Você especifica uma cor para uma variável de uma das seguintes maneiras:

- Nome da cor

  Por exemplo, `vermelho`

- Valor HEX

  Por exemplo, `#FF0000`

- Valor RGB

  Por exemplo, `rgb(255,0,0)`

- função*`var`*

  Use a função var para especificar uma propriedade personalizada para uma cor. Por exemplo, `var(--gray-dark)`.

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** para salvar as mudanças no servidor AEM.

Modificar o tema de cores de um componente ServiceNow no AEM

Substitua o tema de cores de um componente ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) usando a função de *`inicialização`*.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de cor especificadas no arquivo variáveis.less são aplicadas a todos os componentes ServiceNow no AEM. Você pode substituir as cores padrão de um componente específico definindo as variáveis de cor para o componente na função *`inicializeCSS`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo dos componentes ServiceNow será substituído pelo estilo da página.

Procedimento

1. Abra o CRXDE Lite no seu navegador .
   Por exemplo, no seu navegador, insira o URL no formato http://<AEM_hostname> :<AEM_port> /crx/de . O URL padrão do CRXDE Lite é http://localhost:4502/crx/de.
2. Navegar até **aplicações** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o arquivo variáveis.less.
4. Especifique a função *`initializeCSS`* para um componente no formato<component_type> ;<class_name> ;<color_variable_1> ;<color_variable_2> ;<color_variable_n> .
   - component_type: o tipo de componente no qual você deseja aplicar o tema de cores personalizado, por exemplo, articlelist, articleview, cartões de caso e assim por diante.
   - class_name: a classe CSS personalizada inserida na propriedade **Classe CSS personalizada** do seu componente.
   - color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: as variáveis de cor que você especifica para os elementos HTML em um componente. Para obter mais informações, consulte a tabela de configurações da variável Cor.

   Use o código de exemplo a seguir como referência para o estilo de cor no nível do componente.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-
color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blu
e;)
```

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** para salvar as mudanças no servidor AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow páginas no Adobe Experience Manager

Use as páginas fornecidas no site ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) como referência para organizar seus sites baseados em AEM e fornecer uma experiência do usuário consistente.

Uma página do AEM hospeda contêineres que, por sua vez, contêm componentes. Ao manipular o layout da página e os componentes dentro dela, você pode criar uma experiência do usuário consistente.

Por padrão, ServiceNow sites e páginas não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para obter informações sobre como publicá-los e disponibilizá-los para usuários anônimos do AEM, consulte o tópico de documentação da Adobe Publicação de páginas .

ServiceNow página no AEM para artigos de conhecimento

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no site ServiceNow no AEM e os componentes de conhecimento disponíveis nessas páginas.

ServiceNow páginas no AEM para artigos de conhecimento

Página	Descrição	Componentes de conhecimento na página
Pesquisa de artigo da ServiceNow	Página de referência para exibir os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Resultados de Busca
Exibição de artigo da ServiceNow	Página de referência para exibir um artigo de conhecimento.	Exibição de Artigo
Lista de artigos da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Lista de artigos (uma para cada um dos artigos em destaque e as listas dos artigos mais vistos)

ServiceNow página no AEM para casos de atendimento ao cliente

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no site ServiceNow no AEM e os componentes de caso disponíveis nessas páginas.

ServiceNow páginas no AEM para casos de atendimento ao cliente

Página	Descrição	Componentes de caso na página
Criar caso da ServiceNow	Página de referência para criar um caso de atendimento ao cliente.	Novo Caso
Exibição de caso da ServiceNow	Página de referência para exibir um caso de atendimento ao cliente.	Exibição de Caso
Lista de casos da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar casos de atendimento ao cliente.	Lista de casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow página inicial no AEM

A tabela a seguir mostra a página inicial padrão disponível no site ServiceNow no AEM e os componentes de conhecimento e de caso disponíveis nesta página.

ServiceNow página inicial no AEM

Página	Descrição	Componentes da ServiceNow na página
Página inicial da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento e criar um caso.	• Lista de artigos • Caixa de pesquisa • Cartões do caso

Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager

Use os componentes de conhecimento disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar bases de conhecimento na instância ServiceNow e exibir artigos de conhecimento associados em um site baseado em AEM.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Knowledge API (sn_km_api) para usar os endpoints do Knowledge Management REST API para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Knowledge Management REST API .
- Defina a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar a API de conhecimento da sua instância do AEM. Para obter mais informações, consulte Definir uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Função necessária: autor do AEM

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM no modo de edição .
3. Abra o navegador de componentes .
4. Na lista **Todos**, selecione **ServiceNow**.
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

> **Nota:**
> Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes de conhecimento. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente de artigo de conhecimento à lista de componentes permitidos.

6. Abre a caixa de diálogo do componente para edição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, os componentes de conhecimento no modo de edição de uma página no AEM não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para mudar o comportamento padrão, você deve habilitar a propriedade **Pública** para cada componente de conhecimento.

7. Defina as propriedades do componente Resultados da pesquisa para exibir resultados de pesquisa de conhecimento que incluem uma lista de artigos de conhecimento das bases de conhecimento na instância ServiceNow.

Propriedades do componente Resultados da pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique **em Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Permite a exibição dos resultados da pesquisa de artigos de conhecimento em diferentes idiomas. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione na Configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão. ○ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: `kb_query`
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Contagem de resultados da pesquisa	Número máximo de artigos incluídos na lista de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
URL da página do artigo	URL relativo da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: /content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Caixa de pesquisa para exibir uma caixa de pesquisa para que os usuários insiram o texto de pesquisa e localizem artigos de conhecimento na instância ServiceNow que corresponda ao texto de pesquisa.

Nota:
Acionar uma pesquisa a partir do componente Caixa de pesquisa leva ao componente Resultados da pesquisa.

Propriedades do componente da caixa de pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Espaço reservado	Texto de dica exibido na caixa de pesquisa para fornecer informações sobre o que os usuários podem pesquisar ou condições para o texto de pesquisa. Exemplo: Search (mínimo de três caracteres)
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique **em Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Habilita a exibição de artigos de conhecimento em diferentes idiomas na caixa de pesquisa. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione na Configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
URL da página de pesquisa	URL relativo da página de pesquisa para a qual redirecionar. Exemplo: /content/NOWApp/now_article_search.html
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: kb_query
Autocompletável	Opção para habilitar a pesquisa de digitação antecipada.
Contagem de resultados da pesquisa de digitação antecipada	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de resultados da pesquisa de digitação antecipada. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
URL da página do artigo	URL relativo da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: /content/NOWApp/now_article_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

9. Defina as propriedades do componente Exibição de artigo para exibir artigos de conhecimento e seus anexos, se disponíveis, de uma instância ServiceNow.

Propriedades do componente de exibição de artigo

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Parâmetro do artigo	Nome do parâmetro de consulta de URL para o número do artigo. Exemplo: kb_article
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating
Parâmetro de idioma	Nome do parâmetro de consulta de URL que contém o idioma solicitado para um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Exemplo: `kb_lang`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

10. Defina as propriedades do componente Lista de artigos para exibir uma lista de artigos de conhecimento, dependendo dos critérios da lista.

Propriedades do componente da lista de artigos

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Título	Título correspondente à lista de artigos que aparece como cabeçalho do componente. Exemplo: `artigos mais exibidos`
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique **em Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Habilita a exibição de um artigo de conhecimento em diferentes idiomas ao exibir o artigo. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecione na Configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão. ○ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ○ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Critérios	Lista de critérios para a lista de artigos de conhecimento. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Em**destaque**: lista de artigos de conhecimento em destaque com base nas palavras-chave configuradas na propriedade *glide.knowman.default_keyword*. Para obter informações sobre artigos em destaque, consulte Como adicionar um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque e Propriedades de conhecimento. ○ **Mais exibidos**: lista de artigos de conhecimento com mais exibições.
Contagem de artigos	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de artigos. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
URL da página do artigo	URL relativo da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: /content/NOWApp/now_article_view.html
Ocultar componente quando vazio	Opção para ocultar o componente quando não houver artigos de conhecimento para exibir.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager

Use os componentes de caso disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar casos de atendimento ao cliente da instância ServiceNow e exibi-los em um site baseado em AEM.

Antes de Iniciar

Defina a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar a API do caso e a API do anexo do CSM da sua instância do AEM. Para obter mais informações, consulte Definir uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Função necessária: autor do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A REST API do caso permite criar, recuperar e atualizar registros de caso do atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API do caso.

A API de anexos do CSM permite carregar, baixar e remover anexos associados a casos de atendimento ao cliente e recuperar metadados do anexo. Para obter mais informações, consulte API de anexo do CSM.

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM no modo de edição.
3. Abra o navegador de componentes.
4. Na lista **Todos**, selecione **ServiceNow**.
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes do caso. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente de caso à lista de componentes permitidos.

6. Abre a caixa de diálogo do componente para edição .

Nota:
Os componentes de caso no modo de edição de uma página no AEM podem ser acessados por todos os usuários, incluindo usuários públicos. Usuários públicos são usuários anônimos do AEM que não estão conectados.

7. Defina as propriedades do componente Cartões de caso para exibir todos os casos de atendimento ao cliente em aberto da sua instância ServiceNow como cartões de coluna.

Propriedades do componente de Cartões de caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato:*rótulo*de *coluna*. Em que *rótulo* é exibido no componente e *coluna* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto
URL da página da lista de casos	URL relativo da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_list.html
URL da página de exibição do caso	URL relativo da página de exibição do caso para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Ocultar componente para nenhum caso	Opção para ocultar o componente quando não houver casos a serem exibidos.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Novo caso para que os usuários criem um caso de atendimento ao cliente em sua instância ServiceNow da página do AEM.

Propriedades do novo componente do caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Rótulo de descrição resumida	Rótulo do campo para inserir uma breve descrição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Rótulo de descrição	Rótulo do campo para inserir uma descrição do caso.
Rótulo do produto	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto de espaço reservado para a lista de produtos.
Rótulo do ativo	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto de exemplo para a lista de ativos
Número de itens de lista	Número máximo de itens a serem incluídos nas listas de produtos e ativos. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
Mostrar ativos	Opção para exibir a lista de ativos no componente.
URL da página da lista de casos	URL relativo da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_list.html **Nota:** Você precisa inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página da lista de casos a partir da janela Caso criado.
URL da página de exibição do caso	URL relativo da página de exibição do caso para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Nota:** Você precisa inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição do caso a partir da janela Caso criado.
Limite de tamanho de arquivo de anexo em MB	Limite máximo de tamanho para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

Tradução automática

9. Defina as propriedades do componente Exibição de caso para exibir casos de atendimento ao cliente e quaisquer comentários e anexos, se disponíveis, de uma instância ServiceNow.

Propriedades do componente de exibição de caso

Propriedade	Descrição
Parâmetro de caso	Nome do parâmetro de consulta de URL para o número do caso. Exemplo: `case_no`
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato:*`rótulo`*de *`column`* . Em que *`rótulo`* é exibido no componente e *`coluna`* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Exemplo: Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto
Contagem de atividades	Número máximo de atividades, como comentários e anexos, a serem exibidas na guia Atividade. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
Limite de tamanho de arquivo de anexo em MB	Limite máximo de tamanho para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1.
URL da página do artigo	URL relativo da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_article_view.html **Nota:** Se um link de artigo estiver incluído em um caso, você precisará inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição do artigo de conhecimento do caso.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

10. Defina as propriedades do componente Lista de casos para exibir uma lista de casos de atendimento ao cliente.

Propriedades do componente da Lista de casos

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no formato:*rótulo*de *coluna* . Em que *rótulo* é exibido no componente e *coluna* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto
Contagem de casos	Número máximo de casos a serem exibidos no componente. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que 1. O valor máximo que você pode inserir para este campo é 50.
Mostrar criação de caso	Opção para exibir o botão para criar um caso no componente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Criar rótulo de botão de caso	Rótulo do botão para criar um caso.
URL da página de criação de caso	URL relativo da página de criação de caso para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_create.html
URL da página de exibição do caso	URL relativo da página de exibição do caso para a qual redirecionar. Exemplo: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

Integração com a integração de telefonia e computação do computador (CTI)

Integre o Customer Service Management com a integração de telefonia e computação (CTI). Essa integração permite que a aplicação Atendimento ao cliente ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e de saída.

Os agentes de atendimento ao cliente podem fazer o seguinte com o CTI:

- Faça uma chamada para um número de telefone.
- Receba uma chamada de um número de telefone ou de outro usuário no sistema.
- Transfira uma chamada para outro usuário no sistema.
- Faça uma chamada no mudo.
- Defina o status de disponibilidade.

O CTI não requer nenhuma função de usuário específica, exceto a função de usuário do OpenFrame (sn_openframe_user). As funções são baseadas na aplicação que usa o CTI.

Visão geral do OpenFrame

O OpenFrame fornece um quadro de comunicação que os agentes de atendimento ao cliente usam para fazer e receber chamadas de clientes.

Funções de usuário do OpenFrame

A janela do OpenFrame está disponível para agentes que pertencem a um dos grupos de usuários especificados na configuração do OpenFrame e com qualquer uma das seguintes funções:

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobre o OpenFrame

Use o OpenFrame para integrar sistemas de telefonia no Now Platform®. Use a API do OpenFrame para se comunicar entre o Now Platform e o domínio aberto na janela do OpenFrame.

O OpenFrame inclui estes componentes:

- TopFrame, uma aplicação ServiceNow.
- API do OpenFrame, que é originada da aplicação do parceiro. Esta API se comunica com o TopFrame e controla os recursos visuais do OpenFrame.

  O local da API é https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js. Esta versão minificada inclui outras bibliotecas necessárias e deve ser usada para integração.

  Para referência de API, você pode usar a versão não minificada: https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js. Esta versão não pode ser usada diretamente para fins de integração.

Nota:

- Para se manter atualizado com referência à biblioteca OpenFrame, use o seguinte URI de recurso: https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- Para integrar o softphone ao Now Platform usando o OpenFrame, adicione os URLs de terceiros dos serviços de telefonia na seguinte propriedade: `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema disponíveis e Habilitar lista de permissões de URL para comunicação de iframe de origem cruzada em Configurações de proteção de segurança da instância.

Usando a janela do OpenFrame

O OpenFrame fornece suporte para conversas telefônicas integradas e contextuais, incluindo:

- Identificação de contexto: as chamadas recebidas maximizam a janela do OpenFrame e exibem detalhes sobre o solicitante, incluindo a conta, o nome do contato ou do consumidor e o número do telefone.
- Links para formulários: use a openFrameAPI (openServiceNowForm) para criar links para formulários. Quando uma chamada é recebida, um agente pode clicar na conta, no contato, no consumidor ou no número do caso na janela do OpenFrame para abrir o registro correspondente.
  - No Agent Workspace, os registros são abertos em uma guia primária ou em uma subguia, dependendo da configuração da guia.
  - Na interface da plataforma, os registros são abertos no TopFrame (ou seja, a página atual).
- Capacidade de clicar para ligar: clique nos campos de número de telefone para fazer uma chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No Agent Workspace, os agentes podem clicar nos campos de número de telefone em formulários e no componente da faixa de opções do cliente 360 para fazer uma chamada.
- Na interface da plataforma, os agentes podem clicar no ícone de telefone ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor**.
  - Se um contato ou consumidor tiver um número de telefone, a chamada será feita para esse número.
  - Se um contato ou consumidor tiver mais de um número de telefone, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Clique em um número para fazer a chamada.

• Ações da janela do OpenFrame:

Ações da janela do OpenFrame

Ação do usuário	Descrição
Abrir a janela	No Agent Workspace, clique no ícone do telefone: ○ Na barra de navegação. ○ Ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor** no formulário Caso. Na interface da plataforma, clique no ícone de telefone: ○ Na faixa superior. ○ Ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor** no formulário Caso. Com a função de administrador, você pode configurar o ícone do telefone. Para obter mais informações, consulte Integração de CTI com o formulário de caso.
Ocultar a janela	Clique no **X** no cabeçalho da janela do OpenFrame. **Nota:** A janela OpenFrame permanece na parte superior de outros formulários ou páginas até ocultar.
Expandir ou recolher a janela	Clique nos botões **+ / –** no cabeçalho da janela do OpenFrame (se **Habilitar exibição recolhida** estiver definido como **Verdadeiro** na configuração do OpenFrame). **Nota:** Quando recolhido, os agentes ainda podem acessar as ações de controle de chamadas.
Mover a janela	Clique e arraste o cabeçalho da janela do OpenFrame.

Uso do OpenFrame no Agent Workspace

No Agent Workspace, você pode integrar o OpenFrame ao Interaction Management System (IMS) e aos registros de interação. Isso permite que os agentes gerenciem o ciclo de vida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da interação por telefone. Para obter mais informações, consulte Integração com Interaction Management System (IMS).

Como criar uma configuração OpenFrame

Com a função de administrador, você pode criar ou modificar uma configuração do OpenFrame. Esta configuração armazena informações sobre as configurações da janela do OpenFrame, incluindo:

- A altura e a largura da janela.
- O ícone, o título e a legenda exibidos no cabeçalho da janela.
- Usuários e grupos que têm acesso à janela.

Tópicos relacionados

openFrameAPI - Cliente

Fluxos de trabalho de integração de telefonia e computação

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que os agentes de atendimento ao cliente façam e recebam chamadas telefônicas em aplicações da ServiceNow.

Os exemplos de fluxo de trabalho a seguir mostram como o CTI pode ser integrado ao Interaction Management System (IMS) e ao OpenFrame (OF) para oferecer suporte a chamadas telefônicas de saída e de entrada.

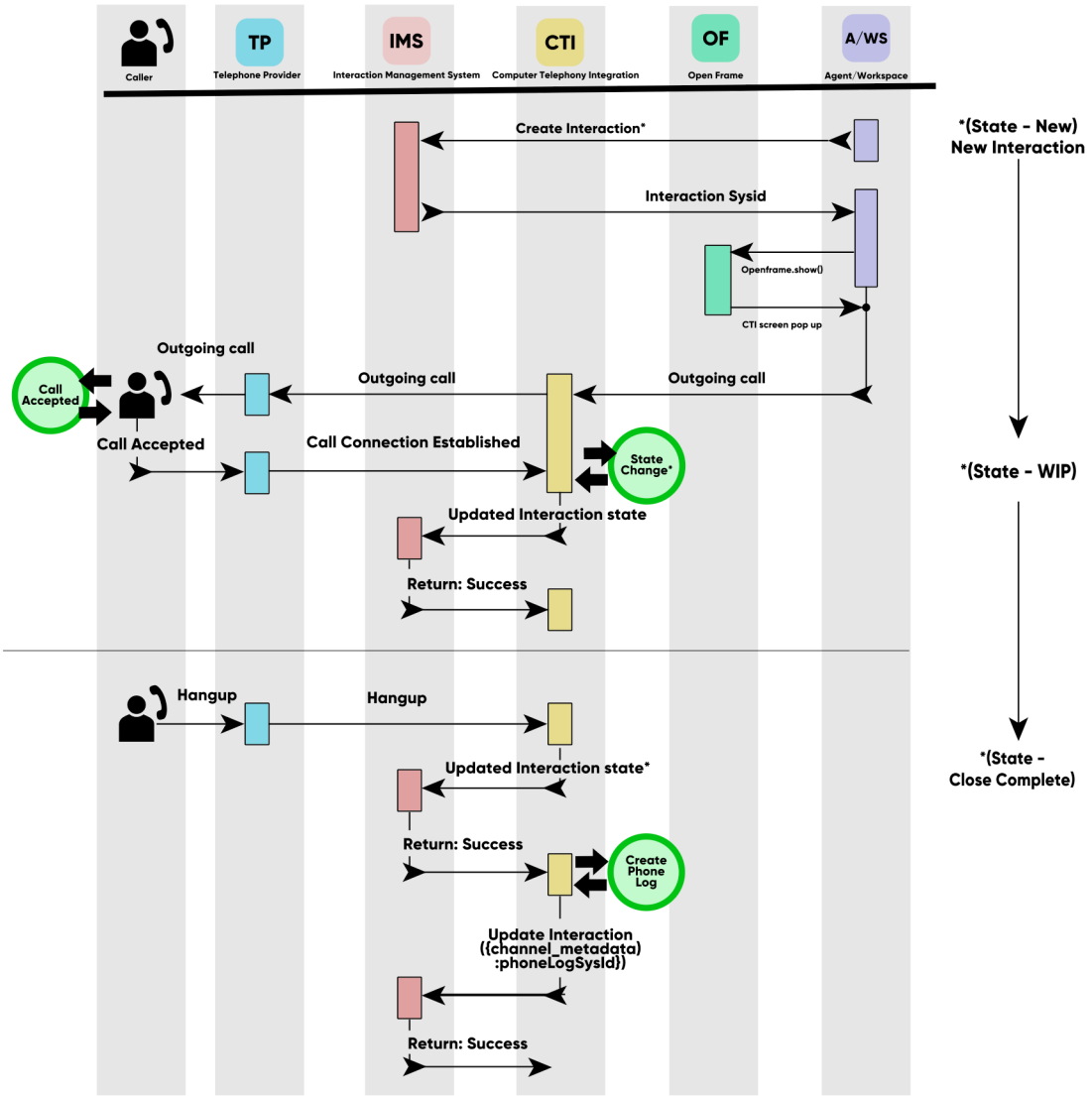
Integração de CTI para chamada de saída

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de saída é acionada usando a janela do OpenFrame.

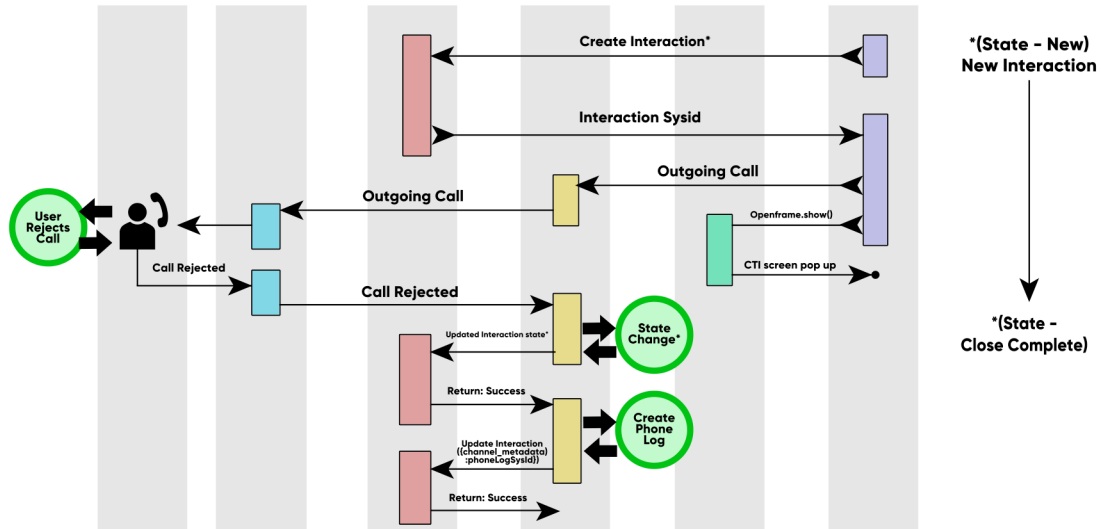
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

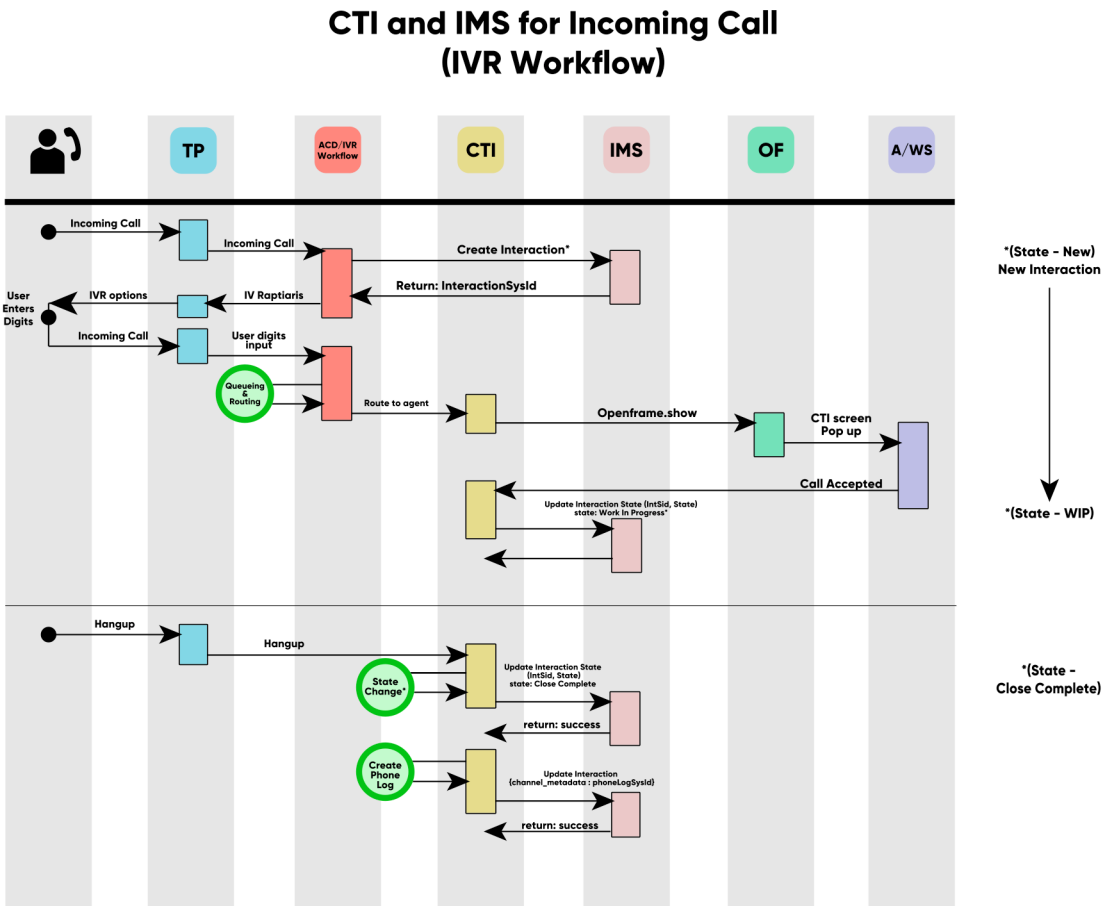


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de CTI para chamada de entrada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada é recebida usando a janela do OpenFrame.

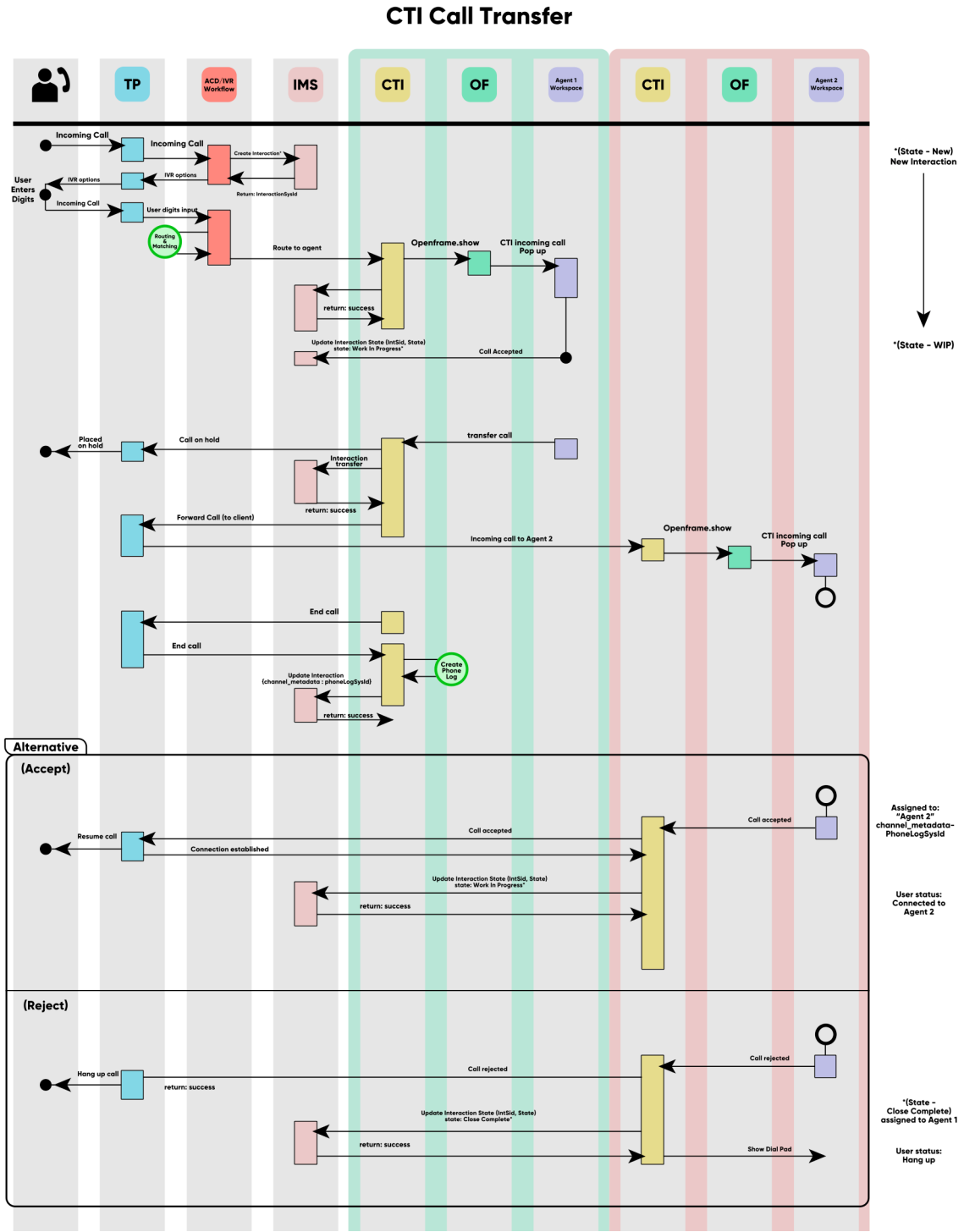


Integração de CTI para transferência de chamada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de entrada é transferida para um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

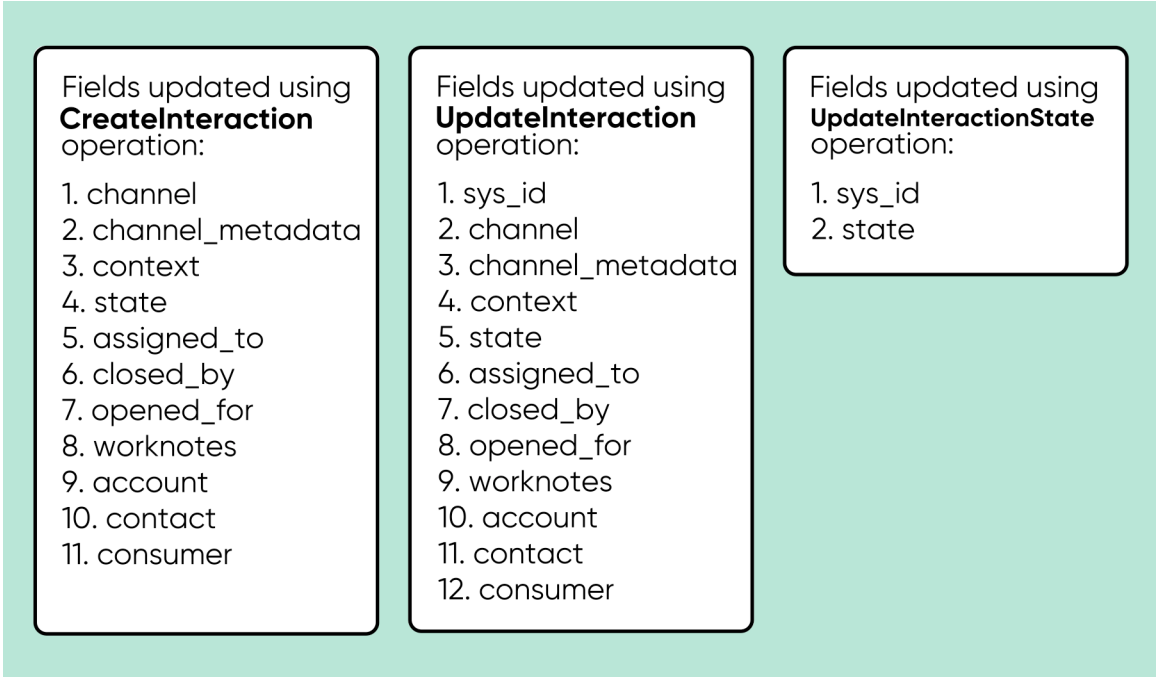


Tradução automática

Operações de interações de chamada de CTI

A integração de CTI com IMS e OF usa o script `OpenframeInteractionUtility`. Você pode usar o método`createOrUpdateInteractionForOpenframe` do script do utilitário para criar uma interação. Para obter mais informações sobre como criar interação usando APIs, consulte API Interaction Management.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Implementação de demonstração de CTI

Use a implementação de demonstração de CTI para testar o canal de comunicação por telefone entre agentes de atendimento ao cliente e clientes externos em uma instância de não produção.

O plug-in CTI Softphone habilita funções de softphone e recursos de call center. Este plug-in fornece integração entre a plataforma ServiceNow e o serviço Twilio Voice usando a aplicação Notify. Este plug-in pode ser ativado a qualquer momento após a ativação do Notify.

O plug-in CTI Softphone inclui uma configuração OpenFrame, chamada CTI. Esta configuração especifica as configurações necessárias da janela OpenFrame, bem como o URL a ser iniciado no OpenFrame.

Nota:
A configuração de CTI incluída não tem o campo **Padrão** habilitado. Você deve habilitar este campo para usar a configuração de CTI como padrão.

Configurar a demonstração de CTI

Antes que o canal de comunicação por telefone entre os agentes de atendimento ao cliente e os clientes externos possa ser usado, os plug-ins Notify, CTI Softphone, Customer Service Managemente Openframe devem ser ativados e configurados, e uma conta de voz do Twilio deve ser configurada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ativar Notify (com.snc.notify).
2. Configure uma conta do Twilio Voice.
   Você pode criar uma conta em https://www.twilio.com.
3. Configurar Notify com Twilio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Ative o plug-in CTI Softphone (com.snc.cti).
   Se você quiser carregar os dados de demonstração do CTI Softphone, também deverá ativar o plug-in Customer Service CTI Demo Data (com.snc.customerservice_cti_demo). Esses dados de demonstração incluem fluxos de trabalho de amostra.
5. Ative o plug-in Customer Service (com.sn_customerservice).
6. Ative o plug-in OpenFrame (com.sn_openframe).
   Ativar o plug-in Customer Service Management ativa automaticamente o plug-in OpenFrame.
7. Crie uma configuração OpenFrame ou use a configuração de CTI padrão habilitando o campo **Padrão**.

Trabalhando com o CTI usando a janela OpenFrame

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada, atender uma chamada, transferir uma chamada ou definir o status.

Atender uma chamada de entrada

Use a janela OpenFrame para atender uma chamada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A janela OpenFrame exibe a chamada recebida, incluindo o número de telefone e as informações de contato ou do consumidor do cliente.

Procedimento

1. Clique **em Aceitar**.
2. Quando a chamada for concluída, clique em **Encerrar**.

Fazer uma chamada

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Clique no ícone do telefone na faixa superior.	Insira o número de telefone no campo **Número** e clique em **Chamar**.
Clique no ícone de telefone ao lado dos campos Contato ou Consumidorno formulário Caso.	Os contatos do cliente e os consumidores podem ter vários números de telefone. ○ Se apenas um campo de telefone estiver preenchido, uma chamada será feita para esse número. ○ Se mais de um campo de telefone for preenchido, uma caixa de diálogo exibirá

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	os números disponíveis. Clique no número desejado para fazer a chamada e fechar a caixa de diálogo.

2. Ao terminar a chamada, clique em **Encerrar**.

Transferir uma chamada

Depois de aceitar uma chamada de entrada, um agente de atendimento ao cliente pode transferir uma chamada para outro agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Atender uma chamada recebida.
2. Clique em **Transferir**.
3. Selecione um agente na lista suspensa.
4. Clique **em Chamar**.

Definir status da chamada do agente

Os agentes de atendimento ao cliente podem definir o status da chamada atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Clique no ícone do telefone na faixa superior.
2. Selecione sua disponibilidade.

Opção	Descrição
Disponível	O agente está disponível para receber uma chamada.
Não disponível	O agente não está disponível para receber uma chamada.
Ocupado	O agente está em uma chamada com um cliente.
Encerrar	O agente está atualizando as informações do caso depois de concluir uma chamada. Depois de concluir uma chamada e o encerramento subsequente, um agente deve alterar manualmente o status de **Encerramento** para **Disponível**.

O campo **Presença** no **OpenFrame** > **Presença do Agente OpenFrame** O registro é atualizado com o status de disponibilidade definido para o agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de demonstração de telefonia e computação com o formulário de caso

Ativar o plug-in CTI Softphone habilita recursos relacionados à chamada no formulário de caso.

O atendimento ao cliente ou o agente de atendimento ao consumidor pode usar o ícone de telefone ao lado dos campos **Contato** e **Consumidor** no formulário Caso para fazer uma chamada telefônica. O ícone de telefone aparecerá ao lado desses campos se o registro da entidade tiver pelo menos um campo de telefone (ph_number) e pelo menos um desses campos de telefone contiver um número de telefone.

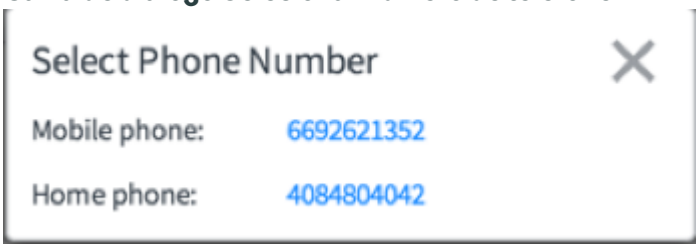
O ícone de telefone é uma contribuição de referência que pode ser adicionada a qualquer campo de referência modificando o dicionário e adicionando o seguinte atributo: *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Nota:
Se você estiver usando uma aplicação CTI fornecida por terceiros, poderá integrar à macro de IU show_phone para fazer chamadas. Para obter mais informações sobre macros de IU, consulte Macros de IU instaladas com o OpenFrame

Clique no ícone de telefone para fazer uma chamada para um consumidor ou contato.

- Se apenas um campo de telefone estiver preenchido, uma chamada será feita para esse número.
- Se mais de um campo de telefone for preenchido, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Clique no número desejado para fazer a chamada e fechar a caixa de diálogo.

Caixa de diálogo Selecionar número de telefone



As chamadas de entrada e de saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os detalhes da chamada são registrados no campo **Atividade** no formulário Caso e na lista relacionada **Telefone**.

Integração de demonstração de CTI com roteamento de caso

Uma chamada de entrada de um contato do cliente ou de um consumidor pode ser encaminhada para um agente de atendimento ao cliente disponível.

Semelhante a outros canais de comunicação, as chamadas recebidas de contatos do cliente e consumidores podem ser roteadas para um agente específico usando regras de correspondência. Se um agente não estiver disponível, a chamada poderá ser colocada em uma fila. Depois que o agente estiver livre, a chamada correspondente na fila com o tempo de espera mais longo será redirecionada para o agente.

O roteamento de caso é habilitado como uma atividade em um fluxo de trabalho. No fluxo de trabalho de demonstração do call center (disponível com o plug-in Customer Service CTI Demo Data), uma chamada é encaminhada para um agente depois que o solicitante cria um novo caso ou insere um número válido para um caso existente.

Se não houver agentes disponíveis, a chamada entrará em uma fila e permanecerá lá até que um agente fique disponível. Se uma chamada estiver na fila por mais de 10 minutos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ela será encaminhada para o correio de voz e o solicitante será solicitado a deixar uma mensagem.

Tópicos relacionados

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Integração de demonstração de telefone e computador com tarefas

O componente CTI Softphone pode ser integrado a outras entidades de tarefa no Now Platform.

Um fluxo de trabalho pode ser implementado para operar na tabela Incidente.

Nota:
O fluxo de trabalho do Call Center for Incident Management, um fluxo de trabalho de demonstração, está disponível com o plug-in Customer Service CTI Demo Data.

As chamadas de entrada ou de saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os logs de chamadas também aparecem no histórico de atividades da tarefa.

Como associar um número de telefone a um fluxo de trabalho

Você pode associar um número de telefone do Notify a um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Você deve criar uma conta do Twilio Voice e configurar o Notify com o Twilio Voice antes de associar um número de telefone a um grupo de números e fluxo de trabalho.
Um grupo de números permite agrupar números de telefone do Notify e compartilhar fluxos de trabalho entre números agrupados. Para cada grupo de números, você pode especificar um fluxo de trabalho para chamadas de entrada e de saída.

Os dados de demonstração do CTI Softphone incluem estes fluxos de trabalho de amostra:

- Call Center, para uso com a aplicação Customer Service Management
- Call Center para Gestão de incidentes

O fluxo de trabalho do call center usa várias atividades de fluxo de trabalho do Notify que determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho. Cada atividade executa uma tarefa diferente, como reproduzir uma saudação de mensagem ou criar uma lista de opções de entrada do usuário. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Você pode usar o fluxo de trabalho padrão do call center ou modificar esse fluxo de trabalho conforme necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Números**.
2. Na lista Números de telefone do Notify, clique no número de telefone que você deseja editar.
3. Selecione um **Grupo do Notify** que usa o fluxo de trabalho de chamada de entrada com o qual você deseja lidar com este número de telefone.
   O grupo CTIDemo usa o fluxo de trabalho do Call Center para chamadas de entrada.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Números e grupos de números

Configurar Notify com\n Twilio

Como integrar com Microsoft Outlook

Integre Customer Service Management com Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos de dentro de Microsoft Outlook.

Os plug-ins a seguir são necessários para permitir que você interaja com a plataforma ServiceNow e os clientes no Microsoft Outlook:

- Suplemento da ServiceNow para Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)

Integrar Customer Service Management com Microsoft Outlook

Customer Service Management fornece uma integração com Microsoft Outlook. Esta integração permite que você gerencie fluxos de trabalho, como criação e atualização de contatos e casos, de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você deve ser um administrador do Office 365 para implantar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook. Este add-in é compatível somente para uso com o Microsoft Outlook 2016+ para MacOS e para Windows.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin).
3. Clique em **Ativar**.
4. Pesquise o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Clique em **Ativar**.

Tópicos relacionados

Uso do Microsoft Outlook com CSM

Configurar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook

Configure as funções de usuário e baixe o arquivo de manifesto do add-in do Office para usar o ServiceNow Add-in for Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou as funções sn_customerservice.proxy_contact e sn_customerservice.contact_manager.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
3. Clique **em ServiceNow for CSM**.
4. Clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto do suplemento do Microsoft Office.
5. Forneça o arquivo manifest.xml baixado ao gerente de conta para habilitar a instalação do add-in.

Tópicos relacionados

Instalar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook

Ícone Incluir um add-in combinado de CSM e ITSM no Microsoft Outlook

Permita que os usuários acessem o CSM e o ITSM por meio de um ícone de add-in combinado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
3. Baixe os arquivos de manifesto para CSM e ITSM.
4. Clique **em Baixar manifesto**.
5. Instale o add-in ServiceNow Add-in for Microsoft Outlook.
   Siga o procedimento em Instalar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook.
   O ícone da ServiceNow para CSM/ITSM aparece no cabeçalho e os usuários podem exibir as tarefas do CSM e do ITSM por meio dele.

Instalar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook

Instalar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook permite que você interaja com a plataforma ServiceNow de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Microsoft Outlook** > **Obter Suplementos**.
2. Selecione **Meus add-ins**.
3. Vá para o bloco Suplementos personalizados e selecione **Adicionar do arquivo** na lista suspensa Adicionar um suplemento personalizado.
4. Selecione o arquivo manifest.xml fornecido pelo administrador.
5. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique **em Exibir na ServiceNow** no Microsoft Outlook e faça login com as credenciais fornecidas pelo administrador.
7. Clique **em Permitir**.

Resultado
Agora você pode se conectar à sua conta na instância ServiceNow e interagir com seus registros de dentro do Microsoft Outlook.

Integração com Safe Workplace aplicações

Integre Customer Service Management com aplicações ServiceNow® Safe Workplace. Essa integração ajuda a reabrir locais com segurança e oferece suporte à saúde e à segurança de contatos e consumidores após emergências e pandemias.

Visão geral

Integre com aplicações Safe Workplace, especificamente com a aplicação Employee Health Screening, para permitir que contatos ou consumidores entrem em locais com segurança e cumpram as políticas de saúde e segurança.

Como consumidor ou contato, verifique se você entende e cumpre os requisitos e políticas preenchendo o formulário de Verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Como um agente de atendimento ao cliente ou ao consumidor, rastreie os contatos ou consumidores que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI).

Para obter mais informações sobre a aplicação Employee Health Screening, consulte Employee Health Screening .

Principais recursos

- Acesso de consumidores e contatos ao formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
- Capacidade dos agentes de atendimento ao cliente ou ao consumidor de rastrear consumidores e contatos ao visitar um local.

Configurar integração [Customer Service Management com aplicações Safe Workplace

Habilite a integração com aplicações Safe Workplace para ajudar contatos ou consumidores a entrar em locais com segurança e a cumprir as políticas de saúde e segurança.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o plug-in Customer Service (com.sn_customerservice) esteja instalado.

Se você estiver oferecendo suporte a clientes de empresa para consumidor (B2C), certifique-se de que o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) esteja instalado.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Instale o Employee Health Screening .
2. Conceda aos usuários externos acesso ao formulário de Verificação de integridade.
   Para obter mais informações, consulte o artigo Permitir que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" [KB0856301] na Base de conhecimento HI.
3. Atribua a função sn_imt_monitoring.monitoring_user a um agente de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
4. **Opcional:** Configure o formulário de triagem de saúde.
5. **Opcional:** Crie relacionamentos para mostrar informações de triagem de saúde em Espaço do agente.
6. **Opcional:** Personalize o Consumer ou Customer Service Portal para exibir um link para o formulário de Verificação de integridade no menu de cabeçalho do portal.

Configurar o formulário de triagem de saúde

Forneça informações adicionais sobre contatos ou consumidores para rastreadores de saúde adicionando campos ao formulário de triagem de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
   a. Na lista Produtores de registro, pesquise por `Tela uma pessoa` na coluna **Nome**.
   b. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.
   c. Crie uma variável.
      Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Criação de variáveis .
   d. Clique em **Enviar**.
   e. Na lista relacionada Scripts do cliente do catálogo, abra **Mostrar campos adicionais do CSM**.
   f. Adicione a variável ao client script como um campo de consumidor ou contato.
      Para obter mais informações sobre scripts de cliente, consulte Scripts de cliente.
2. Navegar até **Assinaturas de atividade** > **Inclusões de script**.
   a. Adicione as variáveis à inclusão de script **HealthScreeningUtil**.
      Para obter mais informações sobre inclusões de script, consulte Inclusões de script .

Usando aplicações Customer Service Management com Safe Workplace

Faça a triagem de consumidores e contatos quanto à conformidade com as políticas de saúde e segurança para determinar se eles têm permissão para entrar em um local.

Para garantir que os consumidores e contatos possam entrar em um local com segurança após emergências e pandemias, os consumidores ou contatos preenchem um formulário de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificação de saúde e os rastreadores de saúde ou agentes de atendimento ao cliente ou ao consumidor realizam uma triagem de saúde.

Nota:
Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação móvel com um link para o formulário de verificação de integridade. Como alternativa, você pode pesquisar o formulário de verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Funções necessárias

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar aplicações Customer Service Management com Safe Workplace.

Funções necessárias para Safe Workplace aplicações

Função	Tarefa
sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice_customer	Acesse e preencha o formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao consumidor ou ao cliente. **Nota:** Para obter mais informações sobre como preencher o formulário, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade .
sn_imt_monitoring.monitoring_user	Faça uma triagem de usuários externos que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. **Nota:** Os rastreadores de saúde não podem exibir informações adicionais Customer Service Management no formulário de triagem. Para obter mais informações sobre triagem, consulte Realizar uma tela de integridade para entrada .
sn_customerserviceagent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Tela de contatos que inserem um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. O campo **Contas** para contatos é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para contatos também estão visíveis.
sn_customerservice.consumer_agent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Consumidores de tela que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. O campo **Sufixo** para consumidores é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para consumidores também estão visíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com aplicativos de mensagens do consumidor

Integre Customer Service Management a cada aplicativo de mensagens do consumidor para oferecer uma experiência de mensagens móveis de conversa para consumidores e contatos do cliente.

Envolva os clientes onde quer que eles estejam com conversas úteis, permitindo que eles enviem mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa usando os aplicativos de mensagens escolhidos por eles. Os consumidores e os contatos do cliente podem iniciar conversas com um agente virtual, enviando mensagens para o número de celular designado da sua empresa. Eles também podem selecionar para conversar com um atendente no mesmo aplicativo de mensagens.

Os seguintes apps de mensagens para consumidor podem ser integrados ao Customer Service Management:

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Integração de WhatsApp com Customer Service Management por meio do Twilio

Ofereça uma experiência de bate-papo pré-integrada com o aplicativo de mensagens WhatsApp para consumidores e contatos de clientes. Integre WhatsApp usando a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), os contatos do cliente e os consumidores podem iniciar uma conversa de bate-papo WhatsApp com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo WhatsApp. Para obter mais informações, consulte Configurar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos do cliente ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Customer Service Virtual Agent conversations.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie WhatsApp conversas de bate-papo com um agente virtual, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviços ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo WhatsApp da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Agent Workspace com o canal de serviço WhatsApp.
- Faça conversas de bate-papo de saída para se conectar com a conversa de bate-papo de um cliente WhatsApp e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho de exemplo

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) na resolução de um problema do consumidor:

1. Um cliente tem um problema com um produto e inicia uma conversa de bate-papo WhatsApp usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens**.
3. O cliente seleciona o produto e exibe os artigos de conhecimento associados ao produto.
4. O cliente seleciona para conversar com um atendente.
5. Um atendente aceita a solicitação do cliente. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Mensagens**.
6. O atendente cria um caso no produto e fecha a conversa.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) ao lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app WhatsApp.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Após dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Funções necessárias para Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo WhatsApp em andamento com um cliente por meio do canal de serviço [WhatsApp em Advanced Work Assignment.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo WhatsApp usando registros de interação do tipo **Mensagens** e subtipo **WhatsApp**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie WhatsApp conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Communities e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Integrando Google Mensagens de negócios com Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o app Conversational Integration with Google Business Messages para consumidores e contatos de clientes. Integre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Google Business Messages usando a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages.

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages, os contatos do cliente e os consumidores podem iniciar uma conversa de bate-papo Google Business Messages com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo Google Business Messages. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Google Business Messages. Consulte a Google documentação para obter mais detalhes sobre Google Business Messages.

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos do cliente ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Customer Service Virtual Agent conversations.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie Google Business Messages conversas de bate-papo com um agente virtual, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviços ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Google Business Messages da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Agent Workspace com o canal de serviço Google Business Messages.
- Faça conversas de bate-papo de saída para se conectar com a conversa de bate-papo de um cliente Google Business Messages e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Fluxos de trabalho de exemplo

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages é usada para resolver um problema do consumidor:

1. Um cliente tem um problema com um produto e inicia uma conversa de bate-papo Google Business Messages usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens**.
3. O cliente seleciona o produto e exibe os artigos de conhecimento associados ao produto.
4. O cliente seleciona para conversar com um atendente.
5. Um atendente aceita a solicitação do cliente. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Mensagens**.
6. O atendente cria um caso no produto e fecha a conversa.

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages é usada para lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app Google Business Messages.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Após duas semanas, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages.

Funções necessárias para Conversational Integration with Google Business Messages

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Google Business Messages em andamento com um cliente por meio do canal de serviço [Google Business Messages em Advanced Work Assignment.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Google Business Messages usando registros de interação do tipo **Mensagens** e subtipo **Google**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie Google Business Messages conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Communities e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Integrando LINE com Customer Service Management

Ofereça uma experiência de bate-papo pré-integrada com o aplicativo de mensagens LINE para consumidores e contatos de clientes. Integre LINE com a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with LINE.

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational Integration with LINE, seus contatos de cliente e consumidores podem iniciar uma conversa de bate-papo LINE com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma LINE conversa de bate-papo. Você pode configurar mensagens iniciadas pelo sistema a serem enviadas ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar Conversational Integration with LINE .

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos do cliente ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Customer Service Virtual Agent conversations.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie LINE conversas de bate-papo com um agente virtual, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviços ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo LINE da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Indique sua presença na caixa de entrada do Agent Workspace com o canal de serviço de linha.
- Faça conversas de bate-papo de saída para se conectar com uma LINE conversa de bate-papo de um contato do cliente ou consumidor e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Fluxos de trabalho de exemplo

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with LINE para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador comprado recentemente:

1. O cliente inicia uma conversa de bate-papo LINE usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens**.
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with LINE ao lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app LINE.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Após dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational Integration with LINE.

Funções necessárias para Conversational Integration with LINE

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo LINE em andamento com um cliente por meio do canal de serviço [LINE em Advanced Work Assignment.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo LINE usando registros de interação do tipo **Mensagens** e o subtipo **Linha**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie LINE conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Communities e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrando Facebook Messenger com Customer Service Management

Integre conversas de bate-papo Facebook Messenger com sua instância ServiceNow® para que os consumidores e contatos do cliente possam se comunicar com sua empresa usando a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger.

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger, seus contatos de cliente e consumidores podem iniciar uma conversa de bate-papo Facebook Messenger com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Facebook Messenger. Para obter mais informações, consulte Configurar Conversational Integration with Facebook Messenger .

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos do cliente ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Customer Service Virtual Agent conversations.

Principais recursos

Experiência do Cliente

Inicie Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.

Experiência do agente

- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Facebook Messenger da qual o item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente depois de aceitar um item de trabalho associado ao canal de serviço do Facebook Messenger.
- Indique sua presença na Caixa de entrada do Agent Workspace com o canal de serviço do Facebook Messenger.
- Faça conversas de bate-papo de saída para se conectar com uma Facebook Messenger conversa de bate-papo de um contato do cliente ou consumidor e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger.

Funções necessárias para Conversational Integration with Facebook Messenger

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Facebook Messenger em andamento com um cliente por meio do canal de serviço do Facebook Messenger em Advanced Work Assignment.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Facebook Messenger usando o registro de interação do tipo como **Mensagens** e subtipo como **Facebook Messenger**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos em Communities e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador comprado recentemente:

1. O cliente inicia uma conversa de bate-papo Facebook Messenger usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens**.
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

Integração do Apple Messages for Business com o Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o app Integração conversacional com Apple Messages for Business para consumidores e contatos de clientes. Integre Apple Messages for Business usando a aplicação ServiceNow® Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Como administrador, se você configurou a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business, os contatos do cliente e os consumidores podem iniciar uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Apple Messages for Business. Consulte a Apple documentação para obter mais detalhes sobre Apple Messages for Business.

Nota:
Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos do cliente ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Customer Service Virtual Agent conversations.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Os clientes podem iniciar Apple Messages for Business conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviços ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Apple Messages for Business da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Agent Workspace com o canal de serviço Apple Messages for Business.

Exemplo de fluxo de trabalho

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business é usada para resolver um problema do consumidor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um cliente deseja obter um cartão de crédito de substituição e inicia uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business no iMessage usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Mensagens**.
3. O cliente recebe uma lista de opções de cartão de crédito que possui e escolhe o cartão que deseja substituir.
4. Um formulário é aberto e pergunta sobre o motivo da substituição, data perdida, endereço e número de telefone. O cliente envia o formulário.
5. O cliente seleciona o app iMessage para programar a entrega.
6. O cartão de substituição está programado para chegar em três a cinco dias úteis.
7. Além disso, o cliente deseja saber mais sobre as opções de refinanciamento residencial e recebe links sobre refinanciamento.
8. O cliente seleciona para conversar com um atendente.
9. Um atendente programa um retorno de chamada com um especialista em hipotecas. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Mensagens**.
10. O cliente envia feedback sobre a interação usando a ação de resposta rápida.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Funções necessárias para Integração conversacional com Apple Messages for Business

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business em andamento com um cliente por meio do canal de serviço [Apple Messages for Business em Advanced Work Assignment.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business usando registros de interação do tipo **Mensagens** e subtipo Apple.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie Apple Messages for Business conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Communities e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Como integrar com Mineração de processos

Integre Customer Service Management à aplicação Mineração de processos para analisar processos relevantes aos seus KPIs e identificar gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Para obter mais informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM, consulte Activate Process Mining content packs .

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench do analista para acessar os dados visualizados do fluxo de trabalho do processo e as ferramentas para analisar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dados relacionados aos casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Visão geral do workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Mineração de processos com Customer Service Management.

Combinações de funções

Mineração de processos função	Customer Service Management função
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projeto de otimização para casos de atendimento ao cliente

O pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM (com.snc.csm_process_optimization) adiciona um projeto pré-criado que inclui uma definição de modelo de processo de **casos de atendimento ao cliente** predefinida para casos de atendimento ao cliente. Por padrão, o projeto **Casos de** atendimento ao cliente filtra os casos de atendimento ao cliente dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto usando a plataforma ServiceNow .

A definição do modelo de processo **de Casos de atendimento ao cliente** inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos de atendimento ao cliente que você pode usar como estão ou modificá-las para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como casos que passam do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta, e analise os processos vinculados, como registros de problema (PRB).
- Use definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso de atendimento ao cliente por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Continual Improvement Management (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do Workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de atendimento ao cliente. A iniciativa de melhoria e o modelo de mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Continual Improvement Management .

Performance Analytics para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Performance Analytics estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Mineração de processos a partir de um indicador do Performance Analytics (PA) com base nos dados do caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Tópicos relacionados

Otimização de processos para CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Customer Service Management

Agentes e gerentes podem usar a aplicação Customer Service Management para criar casos para clientes, encaminhar casos para agentes com as habilidades e disponibilidade necessárias, gerenciar informações do cliente e atividade de caso e se conectar com outras aplicações e departamentos para ajudar na resolução de casos.

Além disso, agentes e gerentes podem usar vários recursos e aplicações junto com Customer Service Management para ajudar os clientes e resolver casos.

Como usar Customer Service Management

Tópico	Descrição
Gerenciar casos de atendimento ao cliente	Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem criar e rotear casos; gerenciar informações e interações com o cliente; monitorar a atividade do caso, incluindo o status do caso e os ANS; e trabalham para resolver problemas do cliente.
Como usar o espaço configurável do CSM no Customer Service Management	Use o CSM Configurable Workspace e o CSM Agent Workspace para criar e trabalhar em casos, exibir informações de clientes e produtos, se comunicar com clientes e usar recursos como: • Pesquisar e verificar • Pesquisa de conhecimento • Modelos de resposta • Decisões guiadas • Ações recomendadas
Como usar Playbooks para Customer Service Management e Como usar Playbooks para portais	Os agentes de atendimento ao cliente e os clientes podem usar playbooks, que fornecem orientação passo a passo, para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.
Usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente	Use os recursos do Task Intelligence para criar previsão de campo e modelos de sentimento, revisar e enviar valores extraídos pelo Document Intelligence e revisar a análise do Task Intelligence e o histórico de previsão.
Como usar o Customer Access Management	Adicione vários contatos e consumidores a casos, instale itens-base e produtos vendidos e forneça a eles níveis variados de acesso aos detalhes do caso.
Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente	Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas de forma proativa, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.
Como usar o Walk-up Experience	Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, marcar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.
Uso de resposta automática para desvios de caso	Desvie os casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio do recurso de resposta automática

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Customer Service Management

Tópico	Descrição
	depois que um contato do cliente ou consumidor cria um caso.
Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado	Os provedores de serviços terceirizados (OSPs) são organizações com as quais uma empresa se envolve para fornecer atendimento ao cliente externo. As OSPs gerenciam casos para clientes associados à organização.
Como usar Chat Zoom Connector	Inicie uma reunião do Zoom diretamente de um bate-papo usando a aplicação Chat Zoom Connector.
Uso do Microsoft Outlook com CSM	Integre o Customer Service Management ao Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos no Microsoft Outlook.
Usando Customer Data Models para B2B2C	Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes em vários níveis e oferecer suporte a clientes comerciais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.
Como usar o Portal de atendimento ao cliente	Use o Portal de atendimento ao cliente para pesquisar informações sobre uma pergunta ou um problema, exibir conteúdo relevante ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente.
Como usar o Portal de atendimento ao consumidor	Use o Consumer Service Portal para fornecer informações e suporte a consumidores e residências.
Como usar o Portal de serviços de local de negócios	Use o Portal de serviços de local de negócios (BLSP) disponível com a aplicação Customer Service Management (CSM) como uma solução completa para gerenciar os locais de negócios internos e externos.
Usando o local de negócios 360	Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados na aplicação Customer Service Management (CSM).
Como usar Agendamentos via conversação	Os clientes podem iniciar uma conversa de reserva de compromisso em um bate-papo no portal de suporte usando um Virtual Agent, e os agentes podem usar o piloto automático para exibir tópicos do Virtual Agent durante as conversas.
Como usar Omnichannel Callback for Customer Service Management	O aplicativo Omnichannel Callback for Customer Service Management oferece uma opção de retorno de chamada para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.
Experiência móvel para Customer Service Management	Gerencie casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com o aplicativo para celular Customer Service

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Customer Service Management

Tópico	Descrição
	Management. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.
Registro de tempo para Customer Service Management	Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso.
Calendário do agente de gestão	Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver programações de trabalho e atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Planos de trabalho da base de instalação	Crie planos de trabalho de base de instalação para obter os detalhes relacionados aos itens-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam você a criar e manter os detalhes básicos dos itens-base de instalação e também a planejar a manutenção regular e oportuna.
Como usar Contratos e direitos do cliente	Gere direitos e contratos de serviço para trabalhar em serviços quando um pedido for feito e o produto vendido for gerado.

Gerenciar casos de atendimento ao cliente

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem criar e rotear casos; gerenciar informações e interações com o cliente; monitorar a atividade do caso, incluindo o status do caso e os ANS; e trabalham para resolver problemas do cliente.

Gerenciar casos de atendimento ao cliente

Tópico	Descrição
Tarefas do gerente	Supervisione agentes e grupos de agentes, atribua casos, gerencie equipes de contas de clientes e mantenha ferramentas como anotações de tratamento especial.
Tarefas do agente	Criar casos e tarefas de caso; interagir com clientes, solicitantes e agentes; e trabalham para resolver e encerrar casos.

Tarefas do gerente

Os gerentes de atendimento ao cliente supervisionam os agentes e os grupos de agentes. Os gerentes podem executar tarefas como atribuir casos, gerenciar equipes de conta do cliente e manter anotações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente

Tópico	Descrição
Gerenciar agentes e casos	• Atribuir um caso do workbench de atribuições • Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta • Adicionar um agente ao grupo de atribuição de suporte por bate-papo
Trabalhar com informações de tratamento especial	• Criar nota de manipulação especial • Excluir uma informação de tratamento especial
Trabalhar com outros registros	• Criar um perfil de mídia social • Criar uma entrada de log de mídia social • Aprovar um contrato de serviço

Atribuir um caso do workbench de atribuições

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem atribuir um caso a um agente do workbench de atribuições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O recurso Localizar agentes está disponível somente no ambiente clássico.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Clique no ícone Localizar agentes (ícone) ao lado do campo **Atribuído a** para abrir o workbench de atribuições.
   Se o caso tiver um **Grupo de atribuição**, os agentes desse grupo serão listados no workbench. Se o caso não tiver um grupo atribuído, nenhum agente será exibido.

   Nota:
   O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros nos estados **Aberto**, **Aguardando**e **Cancelado** e se o usuário tiver acesso de gravação para o campo **Atribuído a**. O ícone não está disponível para registros nos estados **Novo** ou **Encerrado** ou quando o campo **Atribuído a** é somente leitura para o usuário atual.

3. **Opcional:** Selecione um grupo de atribuição na lista **Grupo**.
   A lista de agentes é atualizada com base no grupo selecionado.
4. **Opcional:** Adicione ou remova habilidades da lista de **habilidades**.
   As habilidades selecionadas aparecem em uma lista abaixo deste campo. A coluna **Habilidades correspondentes** é atualizada para refletir as habilidades selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As habilidades obrigatórias não podem ser alteradas.

5. **Opcional:** Classifique os agentes clicando no cabeçalho da coluna para os critérios de correspondência desejados.
6. Para selecionar um agente, habilite a caixa de seleção ao lado do nome do agente e clique em **Atribuir**. O workbench de atribuições fecha e o nome do agente selecionado aparece no campo **Atribuído a** no formulário Caso.
7. Clique em **Atualizar** para salvar a atribuição do agente.

Tópicos relacionados

Visão geral do workbench de atribuições

Criar nota de manipulação especial

Crie uma nota de tratamento especial para um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegue até o formulário desejado e clique no link relacionado **Criar nota de tratamento especial**.
   - Navegar até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos, conforme necessário.

Campos de formulário de Informações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição da nota que é exibida na lista de Informações de tratamento especial.
Mensagem	O conteúdo detalhado da anotação.
Exibir como alerta pop-up	Exibe esta anotação na janela pop-up Informações de tratamento especial.
Tipo	O tipo de informação de tratamento especial: ○ **Padrão**: crie uma anotação para um registro específico, que você seleciona no campo **Registro relacionado**. ○ **Condicional**: crie uma anotação para vários registros que atendam a determinadas condições. Selecione um **Nome de tabela** e crie **Condições**.
Prioridade	A prioridade da anotação: ○ 1-Crítico ○ 2-Alto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 3-Moderado ○ 4-Baixo
Status	O status da informação de tratamento especial: ○ **1-Ativo**: a anotação está ativa e aparece na lista de Anotações ou na janela pop-up. ○ **2-Inativo**: a anotação está inativa e não aparece na lista de anotações ou na janela pop-up. Anotações inativas são removidas da lista de Anotações, mas podem ser vistas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**. ○ **3-Expirado**: a anotação atingiu a data de vencimento.
Imediatamente vigente	Caixa de seleção para tornar as anotações especiais em vigor imediatamente. O status é definido como **1 -Ativo**. Desmarque esta caixa de seleção para exibir o campo **Vigente em**.
Vigente a partir de	A data em que as anotações especiais entram em vigor. Insira uma data para as anotações especiais entrarem em vigor e clique em **Atualizar**. O status é definido como **2 - Inativo** até que a data seja atingida.
Vence em	A data em que a nota expira. Selecione uma data no calendário e clique em **Salvar**. O trabalho programado **Desativar informações de tratamento especial** é executado diariamente à meia-noite e verifica todos os alertas ativos. Se as notas atingirem a data de vencimento, o status será definido como **Expirado**. O trabalho programado **Desativar anotações de tratamento especial** também verifica o campo **Vigente em**. Se o status for ativo ou inativo e a data de vencimento tiver sido atingida, ele definirá o status como **Expirado**. Se o status for inativo e a data de efetivação tiver sido atingida, ele definirá o status como **Ativo**.
Registro relacionado	O registro para o qual esta anotação foi criada. Este campo aparece quando você seleciona **Padrão** no campo **Tipo**. Se você acessar este formulário no link relacionado **Criar informações de tratamento especial**, o número do registro será preenchido automaticamente. Para selecionar um registro, selecione um **Nome de tabela** e um **Documento** na janela pop-up. As tabelas disponíveis para seleção foram configuradas para usar informações de tratamento especial.
Nome da tabela	A tabela que armazena a entidade para a qual a anotação está sendo criada. Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. O padrão é a primeira tabela que foi configurada para usar informações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Depois de selecionar uma tabela, um link é exibido com o número de registros correspondentes. Este link é atualizado depois que você seleciona uma ou mais condições. Clique no link para exibir esses registros em uma lista.
Condições	Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no botão **Excluir** à direita de uma condição.

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Visão geral de Informações de tratamento especial

Excluir uma informação de tratamento especial

Exclua uma observação de tratamento especial de um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode excluir uma anotação da lista de Informações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique na nota a ser excluída.
3. Clique em **Excluir**.

Tópicos relacionados

Visão geral de Informações de tratamento especial

Excluir uma anotação de tratamento especial de um formulário

Excluir uma anotação de tratamento especial de um formulário

Exclua uma observação de tratamento especial para um registro da lista Informações de tratamento especial no formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um formulário de entidade.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique no **X** vermelho à esquerda da nota desejada. Inicialmente, a anotação permanece na lista Informações de tratamento especial e o texto da anotação é cruzado. A anotação é removida da lista depois que o formulário é salvo.
3. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Visão geral de Informações de tratamento especial

Excluir uma informação de tratamento especial

Criar um perfil de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegue até uma conta, contato ou registro do consumidor.
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**
2. Na lista relacionada **Perfis sociais** no registro selecionado, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de Perfil Social, conforme apropriado.

Campos e definições de formulário de Perfil Social

Campo	Definição
Canal	O canal de mídia social para este perfil. Por exemplo, Twitter ou Facebook. **Nota:** Este campo é uma referência à tabela Canais sociais [sn_app_cs_social_social_channel].
ID Social	O nome do usuário ou identificador do canal de mídia social selecionado.
Contato	Se criado a partir do formulário Contato, este campo exibirá o nome do contato.
Consumidor	Se criado a partir do formulário Consumidor, este campo exibirá o nome do consumidor.
Conta	Se criado a partir do formulário Conta, este campo exibirá o nome da conta.
URL do perfil	O link para a conta de mídia social do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Integração de mídia social

Criar uma entrada de log de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar uma entrada de log de mídia social para um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se necessário, um gerente de atendimento ao cliente ou administrador pode criar uma entrada na lista relacionada **de Logs sociais**. As entradas nesta lista são normalmente preenchidas pela ferramenta de integração social.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de Caso desejado.
2. Na lista relacionada **Logs sociais**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de Log Social, conforme apropriado.

Definições e campos de formulário do Log Social

Campo	Definição
Perfil Social	O perfil social do contato do cliente ou do consumidor.
Agente	O agente que participa da conversa.
URL social	O URL da conversa social. Clicar neste URL abre a conversa em uma nova guia.
Documento	O número do caso relacionado.
Mensagem	Os detalhes da conversa.

4. Clique em **Enviar**.

Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta

Exibir os membros da equipe para uma conta específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Selecione a lista relacionada **Membros da equipe da conta**.
   Esta lista exibe os funcionários que foram atribuídos à equipe, bem como suas responsabilidades.

Adicionar um agente ao grupo de atribuição de suporte por bate-papo

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo antes que eles possam receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pelo canal de comunicação de bate-papo Customer Service Management para rotear solicitações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Atendimento ao cliente Suporte**.
3. Na lista relacionada **Membros do grupo**, clique em **Editar**.
4. Selecione os agentes que você deseja que recebam solicitações de bate-papo e mova-os para a lista de membros do grupo **de Suporte do Atendimento ao cliente**.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados
Suporte do Connect

Aprovar um contrato de serviço
Aprove um contrato de serviço para uma conta de cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione um contrato para revisão na lista Aprovações que tenha um estado de **Solicitado**.
3. Revise os detalhes do contrato no resumo na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicione comentários de revisão ao campo **Comentários**.
5. Clique em uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado de revisão muda para **Aprovado** na lista de Aprovações.
Rejeitar	O estado de revisão muda para **Rejeitado** na lista de Aprovações. Se você rejeitar um contrato, deverá inserir um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

Tarefas do agente
Os agentes de atendimento ao cliente criam casos, interagem com os clientes e trabalham para resolver dúvidas e problemas. Os agentes têm várias ferramentas que podem usar para resolver e encerrar casos.

Tarefas do agente

Tópico	Descrição
Trabalhar com casos	• Criar um caso de atendimento ao cliente • Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tópico	Descrição
	• Atribuir um caso de atendimento ao cliente • Resolver casos com conhecimento e conteúdo da comunidade • Atualizar uma informação de tratamento especial • Encerrar um caso de atendimento ao cliente
Trabalhar com tarefas de caso e registros relacionados ao caso	• Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente • Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente • Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente • Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor
Responder aos clientes	• Usar o fluxo de atividades • Como responder a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail • Como iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso

Criar um caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente e os gerentes de agente podem criar casos usando a aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Crie um caso.

2. Preencha os campos no formulário Criar caso.

Campos de formulário Criar caso

Campo	Descrição
Número	O número do caso atribuído automaticamente.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Web (padrão) ○ Telefone ○ E-mail ○ Bate-papo ○ Sociais
Horário local do contato	A hora local do contato atribuído ao caso. Ele é preenchido automaticamente de acordo com o fuso horário definido no formulário de Contato. Se nenhum fuso horário for definido no formulário de Contato, ele será preenchido de acordo com o **Fuso horário de contato** definido no próprio caso. Se nenhum fuso horário for definido no formulário de contato ou no caso, o campo ficará em branco e será somente leitura. Se um caso for encerrado ou cancelado, o campo **Hora local do contato ficará** oculto. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Fuso horário de contato	O fuso horário de contato se o cliente estiver trabalhando em um fuso horário diferente para o caso. Ele substitui o fuso horário do formulário de contato. Se nenhum horário local de contato ou fuso horário de contato estiver definido, o fuso horário da instância será exibido. Depois que o caso é criado, o campo é somente leitura. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
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 do contato.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor para este caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está ativo somente quando o plug-in Customer Data Models for B2B2C está instalado. Depois que a Conta for selecionada, somente os consumidores pertencentes à conta serão exibidos.
Organização de serviço	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao solicitante.
Organização de serviço para solicitação	O nome da organização de serviço que está solicitando assistência.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo**, esse campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Ativo	O número de etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso. Se você selecionar um parceiro no campo **Parceiro**, a lista de contatos de parceiros disponíveis será baseada nessa seleção.
Seguir o sol	Uma caixa de seleção para indicar que um caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso **de Prioridade 1 - Crítica** ou**Prioridade 2 - Alta**, ou se o caso for escalado, o sinalizador será selecionado automaticamente. Você também pode marcar manualmente a caixa de seleção. O fluxo de atividades no formulário de caso é atualizado com todas as mudanças. **Nota:** Habilite a caixa de seleção **Seguir o sol** no formulário de caso do Atendimento ao cliente definindo o valor da propriedade *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* como **verdadeiro**. Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da pergunta, do problema ou do problema do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aberto	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuído a	O agente atribuído. Este campo exibe todos os usuários com as funções sn_customerservice_manager e sn_customerservice_agent. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Atribuído em	A data e a hora em que o caso é atribuído. Este campo é atualizado quando um usuário é adicionado ou alterado no campo **Atribuído a**.
Contrato	O número do contrato associado a este caso. Se você selecionou um ativo no campo **Ativo**, o campo **Contrato** exibirá os contratos que incluem um item de linha para esse ativo.
Direito	O direito de serviço associado a este caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**, **Ativo**e **Canal**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Parceiro	O nome do parceiro para este caso.

3. Clique em **Enviar**.
   Se disponíveis, as informações a seguir são associadas a um caso recém-criado:
   - O nome do contato e a empresa do contato
   - Detalhes do produto e do contrato
   - O ANS e os direitos

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de casos fazendo seleções no seletor de tipo de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de casos que os agentes podem criar dependem da configuração dos tipos de caso de atendimento ao cliente e dos recursos das definições de serviço. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso do atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso do atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM, os agentes usam o seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Nota:
Na IU principal, use o interceptador de caso para fazer seleções e criar um caso.

Procedimento

1. Crie um caso selecionando uma das ações a seguir.

Descrição do campo de ação do agente

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação nas listas de casos e nas listas de tipos de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: ○ Interação ○ Conta ○ Contato ○ Consumidor ○ Produto Vendido ○ Item-base de instalação

2. Faça seleções a partir da versão do seletor de tipo de caso que foi configurada pelo administrador do sistema.

Descrição do campo de versão do seletor de caso

Versão	Etapas
Seleção múltipla	**a.** Selecione um **Tipo de Caso**. **b.** Se desejar, selecione uma categoria opcional e um subtipo para restringir as opções disponíveis. **c.** Selecione **Criar caso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versão	Etapas
	Nota: Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo do subtipo não será exibido.
Seleção única	**a.** Selecione um **Tipo de Caso**. **b.** Selecione **Criar caso**.
Seleção de serviço de produto	**a.** Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Este caso é para um produto de sua propriedade**. Esta caixa de seleção controla a exibição do campo **Produto** **b.** Se exibido, selecione um **Produto**. **c.** Selecione um **serviço**. **d.** Selecione um **tipo de caso**. **e.** Selecione **Criar caso**.

3. Preencha os campos no formulário Caso.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Criar um caso de atendimento ao cliente.
4. Clique em **Salvar**.

Criar um caso de integração

Crie um caso para integrar novos clientes ou para integrar clientes existentes para novos produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração e usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007.

Se o playbook de caso para integração estiver disponível, você poderá usar o playbook para orientá-lo nas etapas que precisam ser concluídas para resolver casos de integração.

Procedimento

1. Crie um caso.
2. Selecione o tipo de caso.
3. Adicione as informações do cliente.
   - Se o caso de integração for para um cliente existente, preencha os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor**.
   - Se o caso de integração for para um novo cliente, habilite a caixa de seleção **Novo cliente** e preencha os campos na seção de formulário Informações do novo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Adicione membros adicionais ao caso da lista relacionada **Membros adicionais**.
   Use esta lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de Parte relacionada.

5. Preencha os campos no formulário Caso.
   Para obter mais informações e descrições de campo, consulte Criar um caso de atendimento ao cliente.
6. Clique em **Salvar**.
   - Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver habilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** não serão necessários para salvar o caso.
   - Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver desabilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** serão necessários para salvar o caso.

Atribuir um caso de atendimento ao cliente

Os agentes podem atribuir casos a eles próprios ou a outros agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O botão **Atribuir a mim** só ficará visível se o usuário atual tiver a função de agente de atendimento ao cliente e ainda não estiver atribuído ao caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Atribua o caso.

Opção	Descrição
Atribuir o caso a você	Clique em **Atribuir a mim**.
Atribuir o caso a outro agente	Selecione um agente no campo **Atribuído a**.

O nome do agente aparece no campo **Atribuído a**. Se o agente também pertencer a um grupo de agentes, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria uma tarefa, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de caso. Depois de criar e salvar uma tarefa, ela aparece na lista relacionada **Tarefas** no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Na lista relacionada **Tarefas**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de tarefa de caso.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Pode ser um caso da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.
Primário	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não é de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro de tarefa de caso para exibir o campo **Primário**.
Contato	O contato do caso pai. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Consumidor	O consumidor do caso pai. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa de caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa de caso.
Prioridade	A prioridade atribuída à tarefa de caso: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa de caso: ○ Em aberto ○ Encerrado
Atribuído a	O usuário atribuído.
Definição do serviço	Este campo é uma referência à tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de caso, como as etapas realizadas para a resolução. Usuários internos que foram adicionados à **lista Anotações de trabalho** recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas a uma tarefa de caso.
Comentários adicionais	Comentários visíveis ao cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona **Publicar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de tarefas de caso fazendo seleções na tela do seletor de tipo de tarefa de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de tarefas de caso que os agentes podem criar dependem da configuração dos tipos de caso de atendimento ao cliente e dos recursos das definições de serviço. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso do atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso do atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam a tela do seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Procedimento

1. Crie uma tarefa de caso.
   - Selecione **Novo** em uma lista de tarefas de caso.
   - Selecione **Novo** na guia da lista relacionada Tarefas em um registro de caso.
   - Selecione o ícone **+** na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos.
   - Selecione a ação declarativa da tarefa no visualizador de atividades.
   - Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Faça uma seleção no seletor de tipo de tarefa de caso.
   - Se você criar a tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, o campo **Tarefa de serviço** no seletor de tipo de tarefa de caso mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
   - Se você criar a tarefa de caso a partir de um registro de caso, o campo **Serviço de tarefa** de caso listará os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o campo **Tarefa de serviço** mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
3. Selecione **Criar tarefa**
   A tarefa de caso é criada com a definição de serviço de tarefa selecionada. Se algum valor padrão tiver sido definido na definição de serviço de tarefa de caso, esses valores serão preenchidos no registro de tarefa de caso.

Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente como parte do processo de resolução de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido de trabalho é criado, ele aparece na lista relacionada **Pedidos** de serviço no formulário Caso. O número do caso também é referenciado na ordem de serviço.

Procedimento
1. Abra o caso desejado.
2. Na lista relacionada **Ordens** de serviço, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de ordem de serviço.
   Para obter mais informações, consulte Criar um pedido de trabalho .
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Gerenciar ordens de serviço

Criar um caso de atendimento ao cliente a partir de um bate-papo

Se um bate-papo com o cliente resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso de atendimento ao cliente a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. Mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos**, abra uma conversa de atendimento ao cliente.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso**.
   O sistema abre um novo formulário de caso em uma guia de registro e preenche automaticamente alguns campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   Quaisquer comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo para o usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um comentário ou uma anotação de trabalho na conversa.
   a. Na conversa de registro, no campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem (ícone de).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

   Nota:
   Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Todos os novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

Tópicos relacionados

Espaço do Connect

Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um caso do consumidor, crie o caso diretamente da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. Mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu de ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso para convidado**.
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um caso criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, o campo **Descrição resumida** exibe a solicitação de bate-papo inicial do usuário.
5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Criar um registro de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um registro de consumidor, crie o registro diretamente da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu de ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar consumidor e caso para convidado**.

   O sistema abre um formulário do consumidor e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um registro de consumidor criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, os campos **Nome**, **Sobrenome**e E- **mail** exibem informações da solicitação de bate-papo inicial.

   A seleção desta opção cria um registro de consumidor usando as informações fornecidas no produtor de registro e, em seguida, associa o caso ao consumidor recém-criado. O formulário de caso também é preenchido com as informações fornecidas no produtor de registro.
5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.

Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo

Se um bate-papo do consumidor resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. Mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Em **Casos**, abra uma conversa do consumidor.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione Criar caso.
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. (Para um caso criado a partir de um bate-papo do consumidor, o campo **Consumidor** é preenchido e o campo **Descrição resumida** exibe a solicitação de bate-papo inicial do consumidor.)
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   O sistema compartilha o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Criar um registro de consumidor

Os agentes e gerentes de atendimento ao consumidor podem criar registros de consumidor a partir da aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário do consumidor conforme necessário.
4. Preencha os campos na guia Endereço primário.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário. O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e na lista relacionada **Endereços**.
5. Se desejar, preencha qualquer um dos campos na guia Preferências.
6. Clique em **Enviar**.
   O registro é adicionado à tabela Consumidores (csm_consumer). O endereço primário é adicionado à lista relacionada **Endereços** e o campo **Primário** é definido como **verdadeiro**.

Tópicos relacionados

Criar endereços de consumidor adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar endereços de consumidor adicionais

Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário Consumidor e na lista relacionada **Endereços**. Quando você preenche os campos na guia Endereço primário e clica em **Enviar**, essas informações são adicionadas à lista relacionada **Endereços** como o endereço primário, com o campo **Primário** definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas nos campos de **endereço primário** também são atualizadas na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço primário.

Outros endereços, como endereços de cobrança ou envio, podem ser criados e armazenados na lista relacionada **Endereços**. Para esses outros endereços, o campo **Primário** é definido como **falso**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique no número do consumidor desejado.
3. Na lista relacionada **Endereços**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Para denotar este endereço como o endereço primário do consumidor, ative a caixa de seleção **Primário**. Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
6. Clique em **Enviar**.

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar solicitações em nome dos clientes no Agent Workspace ou na interface da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de atendimento ao cliente podem navegar pelo catálogo e fazer uma seleção para criar uma solicitação em nome de um cliente.

- No Agent Workspace, os agentes podem criar solicitações de registros de caso e interação.
- Na interface da plataforma, os agentes podem criar solicitações a partir de registros de caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar uma solicitação, siga um destes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Espaço do agente: clique no ícone Mais ações de IU (ícone ⋯) e selecione **Criar solicitação**.
- Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar solicitação**.

3. Selecione um item ou serviço do catálogo para exibir a página do item.
4. **Opcional:** Selecione a quantidade.
5. Para concluir a solicitação, siga um destes procedimentos.

6. No formulário Caso, clique na lista relacionada **Solicitações** para ver as solicitações associadas ao caso.

Como responder a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail

Use mensagens de e-mail rápidas predefinidas para rascunhar rapidamente respostas para os clientes. Os agentes podem selecionar mensagens rápidas predefinidas para adicionar conteúdo ao corpo da mensagem dos e-mails.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gerentes de negócios e administradores podem configurar mensagens rápidas e predefinir o conteúdo para responder a casos. Por exemplo, você pode predefinir saudações pessoais, isenções de responsabilidade, diferentes tipos de informações adicionais e assinaturas. Você também pode incorporar ícones, logotipos comerciais, imagens, layout HTML e formato rich text.

Nota:
Você pode configurar mensagens rápidas para que somente um determinado usuário ou grupo possa exibi-las.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Clique no ícone de mais opções (ícone de ⋯) e selecione E- **mail**.
3. Clique no seletor de Mensagens rápidas e selecione uma mensagem predefinida.
   O conteúdo da mensagem rápida é inserido no corpo da mensagem no local do cursor.
4. **Opcional:** Selecione mensagens rápidas adicionais.
5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Definir uma mensagem rápida

Redação de e-mails com mensagens rápidas

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso

Como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, você pode iniciar uma chamada em conferência entre os usuários envolvidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de atendimento ao cliente podem iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso e adicionar participantes, incluindo membros de plantão de grupos de turno.

Nota:

O Notify deve ser configurado antes que você possa usar o Notify na tarefa. Verifique se há números de telefone do Notify (E.164 ou código curto) em grupos de números com fluxos de trabalho de chamada telefônica. Certifique-se também de que a propriedade **glide.notify.task.phone_number** esteja definida como um desses números de telefone do Notify.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Clique no link relacionado **Iniciar chamada em conferência**.
3. Selecione um ou mais **Destinatários** para participar da chamada em conferência.
   Você pode adicionar participantes individuais, grupos ou números de telefone individuais.

Tópicos relacionados

Como iniciar uma chamada em conferência

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de uma tarefa

Usar o fluxo de atividades

As melhorias no Fluxo de atividades ajudam a reduzir a desordem no Fluxo de atividades e reduzem o esforço do agente para entender o contexto do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As melhorias no fluxo de atividades incluem o seguinte:

- Filtrar por tipo de publicação
- Classificar mensagens e eventos
- Representação de e-mail aprimorada

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
   Você verá o fluxo de atividades com as opções de filtro.
2. Clique no ícone ( ).
   Os conjuntos de filtros são exibidos. O filtro de conversa define itens como e-mails, comentários e anotações de trabalho.
3. Selecione os filtros de **tipos de publicação** na lista suspensa.
   Por exemplo, se você selecionar Anotações de **trabalho**, somente as anotações serão exibidas no Fluxo de atividades.

   Nota:
   Selecionar somente **Mudanças de campo** exibirá os campos no Fluxo de atividades.

4. Selecione a lista suspensa **Mudanças de campo** para filtrar os campos.
   Por exemplo, se você selecionar **Estado**, somente as mudanças de estado ficarão visíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique na guia **Sinalizados** para ver somente as mensagens sinalizadas.

   As mensagens sinalizadas ficam visíveis para todos que têm acesso ao caso.

6. Clique no ícone) para classificar os eventos e mensagens com base na linha do tempo.

7. Clique no ícone) e selecione **Expandir todas as publicações** para exibir os detalhes da publicação ou **Recolher todas as publicações** para voltar ao estado anterior.

8. Clique em **Mostrar mais** em um e-mail para exibir a resposta do e-mail mais recente em um formulário expandido.

9. Clique **em Mostrar conversa completa** para exibir o thread de e-mail inteiro.

Tópicos relacionados

Configurar Fluxo de atividades.

Comunicação com solicitantes e agentes

Use Compor para se comunicar com os solicitantes e adicionar comentários ou anotações sobre o trabalho que você realizou.

A IU de Compor é exibida ao lado do Fluxo de atividades quando o espaço da coluna é ajustado para acomodar a IU lado a lado. Para obter mais informações, consulte Uso do Compose.

Resolver casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os agentes resolvam um caso mais rapidamente pesquisando informações na base de conhecimento e na comunidade e, se útil, associando-as ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo **Descrição resumida**. Esses resultados da pesquisa fornecem artigos de conhecimento direcionados, artigos fixados e conteúdo da comunidade para os agentes de atendimento ao cliente.

Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso ou em um caso que já esteja aberto. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o agente poderá visualizar o conteúdo. Se as informações forem relevantes, o agente poderá marcá-las como úteis. Artigos de conhecimento também podem ser anexados ao caso.

Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, artigos fixados e perguntas da comunidade resolvidas e blogs. Dependendo da configuração, os resultados da pesquisa também podem incluir outros tipos de informações, como casos e problemas em aberto e resolvidos. Com o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir casos semelhantes e artigos de conhecimento semelhantes.

Os gerentes de caso do atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Para obter mais informações, consulte o painel Informações de demanda para casos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Abra um novo caso e comece a digitar no campo **Descrição resumida**.
   - Abra um caso existente e clique em **Resultados da pesquisa relacionados**.

   Todos os resultados de pesquisa correspondentes são exibidos na seção **Resultados de pesquisa relacionados**. O conteúdo exibido depende das permissões atribuídas ao agente em Conhecimento e Comunidades.
3. Clique em um dos resultados para abrir o conteúdo em uma janela pop-up.
4. **Opcional:** Execute uma das seguintes etapas.
5. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você abriu um caso, clique em **Enviar**.
   - Se você atualizou um caso existente, clique em **Atualizar**.

Gerenciar habilidades para um caso de atendimento ao cliente

Adicionar ou remover habilidades opcionais e obrigatórias de um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes também podem mudar uma habilidade entre obrigatória e opcional.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Clique na lista relacionada **Habilidades da tarefa**.
3. Para criar uma nova habilidade:
   a. Clique em **Nova**.
   b. Selecione uma habilidade no campo **Habilidade**.
   c. Se for obrigatório, clique na caixa de seleção **Obrigatório**.
   d. Clique em **Salvar**.
4. Para alternar o tipo de habilidade:
   a. Clique na habilidade desejada.
   b. Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Obrigatório**.
   c. Clique em **Salvar**.

Atualizar uma informação de tratamento especial

Atualize uma informação de tratamento especial para um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem atualizar uma anotação de tratamento especial para um registro se puderem atualizar um registro para a tabela subjacente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode atualizar uma anotação da lista de Informações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique na nota a ser atualizada.
3. Faça as mudanças necessárias nos campos do formulário Informações de tratamento especial.
4. Clique em **Atualizar**.

Encerrar um caso de atendimento ao cliente

Encerre um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado **Resolvido**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um agente propõe uma solução para um caso, o estado muda para **Resolvido** e o cliente pode optar por aceitar ou rejeitar a solução. Se aceito, o caso será encerrado. Se rejeitado, o estado será revertido para **Aberto**.

Um agente ou gerente de agente pode encerrar um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado **Resolvido**, enquanto somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agente encerra um caso, os detalhes devem ser incluídos no campo **Anotações de resolução**.

Procedimento
1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Dependendo da interface do usuário, navegue até a seção de formulário correta.
3. Na lista suspensa **Código de resolução**, selecione o código que indica o estado de resolução do caso.
4. Insira informações relacionadas ao fechamento no campo **Anotações de resolução**.
5. Clique **em Encerrar caso**.

Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente

Os clientes podem concluir uma pesquisa de satisfação quando aceitam uma solução de caso ou encerram um caso no Portal de atendimento ao cliente.

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar solução** no registro do caso ou encerra um caso clicando em **Encerrar caso**, ele pode acessar uma pesquisa de satisfação no Portal de atendimento ao cliente. Os clientes têm a opção de concluir ou ignorar a pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um cliente estiver usando o canal de comunicação por e-mail, o sistema enviará um e-mail com um link para uma pesquisa de satisfação do cliente quando um agente encerrar um caso. O cliente pode clicar neste link para concluir a pesquisa.

Nota:
Uma pesquisa pode ser gerada por caso. Se uma pesquisa já tiver sido gerada para um caso, uma segunda pesquisa não poderá ser gerada, mesmo que um caso seja reaberto e fechado novamente.

A aplicação Atendimento ao cliente inclui uma pesquisa padrão que você pode personalizar conforme necessário. Para personalizar a pesquisa padrão, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e selecione **Pesquisa de satisfação do Atendimento ao cliente** na lista de tipos de métrica de avaliação. Para editar a pesquisa padrão, abra a pesquisa e clique no botão **Designer de pesquisa**.

Você também pode projetar sua própria pesquisa usando a ferramenta de designer de pesquisa. Depois de projetar uma pesquisa, certifique-se de selecionar uma condição para acionar a pesquisa.

Tópicos relacionados

Avaliações e Pesquisas

Painel do Service Manager

Como usar o espaço configurável do CSM no Customer Service Management

Use o espaço configurável do CSM para interagir com clientes, criar e trabalhar em casos e resolver dúvidas e problemas.

Os agentes de atendimento ao cliente podem concluir a maioria das tarefas nesses espaços. Certas tarefas se aplicam a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM, enquanto outras tarefas se aplicam somente a espaços individuais ou à interface da plataforma. Essas informações são anotadas na parte superior de cada tarefa.

As tabelas abaixo descrevem algumas das tarefas básicas que os agentes podem executar nos espaços do CSM, bem como recursos adicionais que estão disponíveis para uso.

Para obter informações adicionais sobre a tarefa, consulte Gerenciar casos de atendimento ao cliente.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Usar Conhecimento para ajudar com casos	Pesquise artigos de conhecimento e anexe-os a casos ou abra artigos em subguias para facilitar a leitura. Relate uma lacuna de conhecimento se você não conseguir encontrar artigos relevantes e, se a permissão estiver habilitada, crie artigos diretamente de casos.	Pesquisar artigos de conhecimento Abrir um artigo de conhecimento Relatar Lacuna de conhecimento Criação de um artigo de conhecimento
Responder a discussões da comunidade	Se um caso for criado a partir de uma discussão da comunidade, você poderá responder à discussão a partir do caso.	Responder a um thread da comunidade a partir de um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Usar modelos de resposta	Responda rapidamente aos clientes usando diferentes tipos de informações predefinidas.	Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso
Gerenciar tarefas de e-mail	Visualize e-mails e componha e envie respostas de casos.	Compor um e-mail a partir de um caso Compor um e-mail do componente da faixa de opções Envio de uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso Visualizar um e-mail da lista relacionada de e-mails

Recursos adicionais

Recurso	Descrição	Detalhes
Criar um tipo específico de caso	Crie um caso para um tipo específico de problema do cliente.	Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
Pesquisar um cliente	Pesquise rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.	Pesquisar e verificar um contato ou consumidor
Usar a Central do cliente	Pesquise informações do cliente e atividades recentes para saber mais sobre o cliente que você está ajudando.	Usar a Central do cliente
Exibir dados do produto	Exiba detalhes sobre instâncias, produtos e componentes do cliente.	Exibir informações da base de instalação Exibir informações do produto vendido
Usar playbooks	Use a orientação passo a passo fornecida pelos playbooks para concluir tarefas e resolver casos.	Interagir com playbooks
Usar decisões guiadas	Uma decisão orientada solicita que você responda a perguntas e forneça entradas e, em seguida, oferece recomendações sobre as etapas necessárias para resolver um caso.	Usar Decisões guiadas em playbooks para resolver casos Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos
Usar ações recomendadas	Uma ação recomendada é uma ação útil sugerida para resolver um caso.	Use Recommended Actions para resolver casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

Recurso	Descrição	Detalhes
	Uma recomendação pode ser uma orientação, uma decisão guiada ou um valor sugerido para um campo de caso.	
Tópicos de caso de tendências de uso	Use tópicos de caso de tendências para identificar casos com problemas semelhantes.	Exibir tópicos de caso de tendências Adicionar tópicos de caso de tendência aos casos principais existentes Criar casos principais para tópicos de caso de tendências
Usar tempo estimado para resolver um caso (ETTR)	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado de resolução de um caso com base em atributos do caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição.	Tempo estimado para resolver um caso Tempo de resolução do componente da faixa de opções
Retornar chamada de um cliente	Ligue de volta para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.	Atender a uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Abrir um espaço do CSM

Abra o Espaço configurável do CSM ou o Espaço do agente do CSM para que você possa trabalhar em casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços**.
2. Selecione o espaço desejado.
   - Página inicial do espaço configurável do CSM
   - Página inicial do Espaço do agente

   O espaço selecionado é aberto em uma nova guia do navegador.

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Um agente pode pesquisar informações de contato ou do consumidor em um registro de interação salvo, revisar e confirmar as informações e, em seguida, preencher as informações no registro de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Os agentes podem pesquisar informações como nome, número de telefone, endereço de e-mail, número do caso ou número do pedido.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Em um registro de interação salvo, execute uma das ações a seguir.
3. Insira informações como as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um telefone ou número de caso.
   Esses campos usam um recurso de pesquisa de digitação antecipada que exibe os resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Vários campos de exibição nos resultados da pesquisa ajudam a diferenciar os contatos. Ao pesquisar um número de registro, o contato ou consumidor associado ao registro é retornado nos resultados da pesquisa.

   Nota:
   Exclua caracteres do campo para limpar os resultados da pesquisa.
4. Selecione o resultado desejado na lista.
   Esta ação exibe informações sobre o contato ou consumidor selecionado em um cartão de verificação. Se as informações não estiverem corretas, repita as etapas 2 a 4.
5. Confirme o contato ou consumidor selecionado.

   Esta ação faz o seguinte:
   - Preenche os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** no registro de interação.
   - Habilita a caixa de seleção **Verificado**.
6. **Opcional:** Em Espaço do agente do CSM, clique em **Cancelar** para fechar a janela pop-up.
   Se você cancelar a pesquisa, as informações no registro de interação permanecerão inalteradas.
7. **Opcional:** Você pode pesquisar e verificar outro contato ou consumidor repetindo as etapas 2 a 4 e inserindo informações de pesquisa diferentes.
8. Clique em **Salvar** para salvar o registro de interação e atualizar as listas relacionadas.

Tópicos relacionados

Pesquisar e verificar

Criar um contato ou consumidor usando Pesquisar e verificar

Um agente pode criar um contato ou consumidor a partir do recurso Pesquisar e verificar no painel lateral Contextual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM.

Os agentes podem usar o recurso Pesquisar e verificar para pesquisar contatos e consumidores. Depois de verificar as informações de um usuário, os agentes podem preencher essas informações no registro de interação.

Se um agente não conseguir encontrar um contato ou consumidor, ele poderá criar um registro para esse usuário no recurso Pesquisar e verificar.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Em um registro de interação salvo, clique em um dos ícones a seguir no painel lateral Contextual para acessar o recurso Pesquisar e verificar.
   - Ícone)
   - Ícone)
3. Insira as informações do usuário em um dos seguintes campos: **Verificar contato** ou **Verificar consumidor**.
   Essas informações podem incluir as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um número de telefone ou caso.
4. Se você não conseguir localizar o contato ou o consumidor e optar por criar um registro, clique em **Criar contato** ou **Criar consumidor**.

   O sistema exibe o formulário Criar contato ou Criar consumidor no painel lateral contextual.

   Se o campo **Conta** no registro de interação for preenchido quando você clicar em **Criar contato**, o campo **Conta** no formulário Criar contato será preenchido com as mesmas informações.
5. Adicione informações aos campos do formulário e clique em **Criar**.
   O sistema executa as seguintes ações:
   - Salva o contato ou o registro do consumidor.
   - Cria e exibe o contato ou o cartão do consumidor.
   - Adiciona as informações ao registro de interação.

Tópicos relacionados

Pesquisar e verificar

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Exibir a base de instalação em Customer Service Management espaços

Exiba a base de instalação de um cliente em CSM espaços para identificar rapidamente o suporte necessário, bem como as oportunidades de adoção e upsell.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) esteja ativado.
Função necessária: sn_customerservice_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

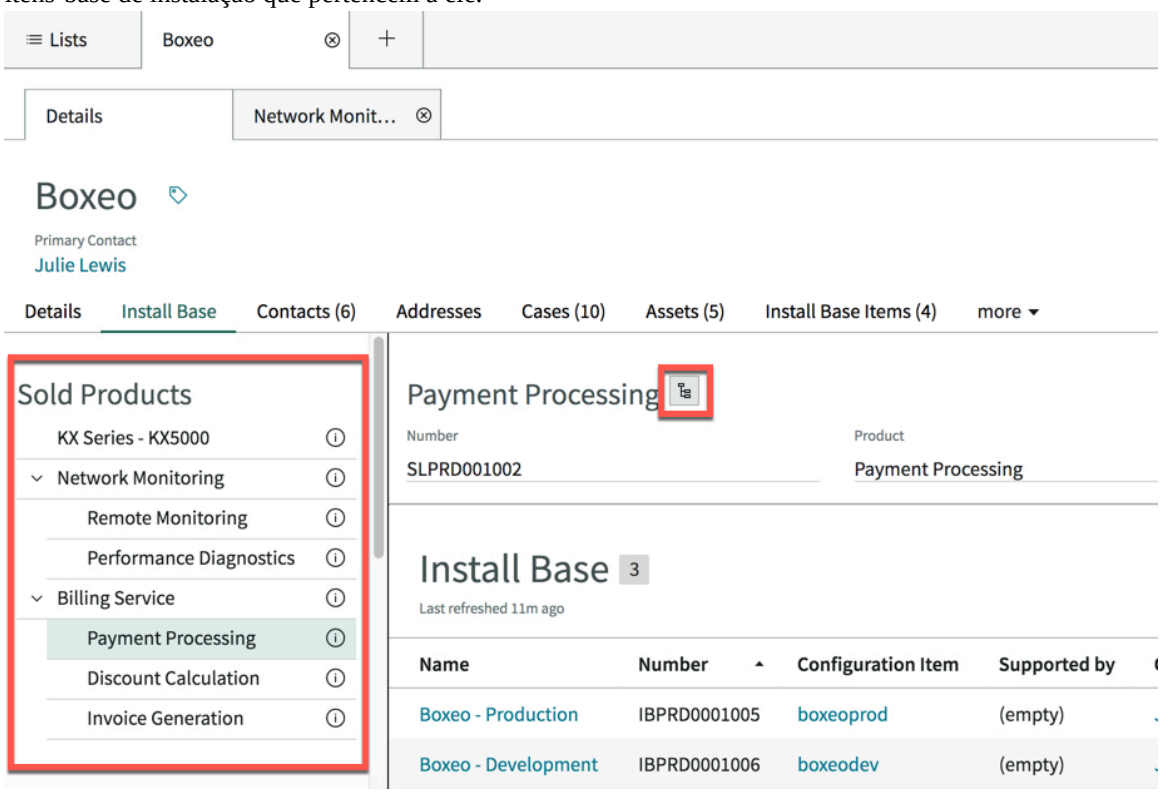
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Você pode exibir informações sobre os produtos e serviços que um cliente comprou, como eles são entregues e quais componentes adicionais estão disponíveis com os modelos de produto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços**.
2. Abra seu espaço.
3. Selecione a conta para a qual você deseja exibir a base de instalação.
4. Selecione a lista relacionada Base de Instalação.
5. Role pela exibição em árvore Produtos Vendidos para exibir os detalhes sobre o produto vendido e a lista de itens-base de instalação que pertencem a ele.

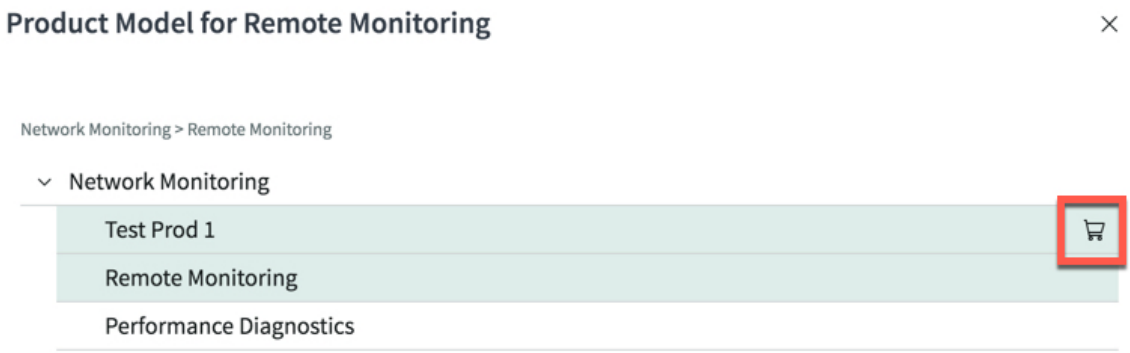


6. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Hierarquia ícone Hierarquia de para ver o modelo de produto completo do qual o produto vendido faz parte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A hierarquia do modelo de produto é aberta em uma janela separada. Os componentes do produto não comprados têm um ícone de carrinho de compras ao lado



deles.

7. Exiba os itens-base de instalação e as listas relacionadas no espaço configurável navegando até **Produtos** > **Item-base de instalação**.
8. Exiba os detalhes do item-base de instalação abrindo um item-base de instalação.

Nota:
Você também pode usar o painel de navegação direito para exibir os itens-base de instalação e a lista relacionada.

Exibir informações do produto vendido nos espaços do CSM

Permita que os agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam os produtos vendidos e as ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique em **Produtos Vendidos** para exibir o produto vendido associado ao caso e a oferta de serviço associada a ele.
4. Clique na oferta de serviço para exibir os compromissos de serviço associados a ela.

Pesquisar artigos de conhecimento em espaços do CSM

Pesquise artigos de conhecimento na Assistência do agente, incluindo artigos de conhecimento semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

A Assistência do agente exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo **Descrição resumida** no formulário Caso. Esses resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento e outros tipos de informações, como casos em aberto ou resolvidos e conteúdo da comunidade. Você pode restringir a lista de resultados selecionando um tipo específico de informação para exibir.

Nota:
Com o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir artigos de conhecimento semelhantes.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. No painel de Assistência do agente, clique no ícone de recurso de pesquisa (ícone de) e selecione uma fonte de pesquisa.
   - **Artigos de conhecimento**
   - **Artigos de conhecimento semelhantes**
4. Selecione um artigo de conhecimento.
5. Clique em **Anexar**.
   Dependendo da sua configuração, você pode adicionar um link ou incorporar um artigo diretamente na parte Comentários adicionais (visíveis para o cliente) do fluxo de atividades.

Abrir um artigo de conhecimento em uma subguia

Pesquise um artigo de conhecimento na Assistência do agente e abra o artigo em uma subguia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No painel de Assistência do agente, selecione um artigo na pesquisa padrão ou pesquise algo específico usando a barra de pesquisa.
4. Clique no link do artigo para abrir o artigo em uma nova subguia do caso primário.

Criar um artigo de conhecimento a partir de um caso

Reutilize as informações de um caso de atendimento ao cliente criando artigos de conhecimento a partir de casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Você também pode criar um artigo de conhecimento a partir de um caso na interface da plataforma.

Seu administrador deve habilitar a criação de artigos a partir de casos de atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (ícone).
4. Clique **em Criar artigo de conhecimento**.
   Isso cria um novo artigo de conhecimento em uma subguia. Por padrão, o novo artigo é criado a partir do modelo de artigo KCS. As informações a seguir são copiadas do caso para o artigo de conhecimento:
   - Descrição resumida
   - Fonte
   - Causa
   - Anotações de fechamento
5. No campo **Base de conhecimento**, insira o nome da base de conhecimento na qual deseja que o artigo seja exibido.
6. **Opcional:** Edite o artigo de conhecimento.
7. Clique em **Salvar**.

Relatar Lacuna de conhecimento

Se você não encontrar artigos de conhecimento relevantes que possam ajudar a resolver um caso, poderá relatar uma lacuna de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Você também pode relatar uma lacuna de conhecimento para um caso na interface da plataforma.

Você pode pesquisar e anexar artigos de conhecimento a um caso de atendimento ao cliente. Se você não encontrar artigos relevantes, poderá relatar uma lacuna de conhecimento. Se você tiver permissão, também poderá criar um artigo de conhecimento.

Os gerentes de caso do atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Para obter mais informações, consulte o painel Informações de demanda para casos .

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. **Opcional:** Pesquise artigos de conhecimento existentes ou crie um artigo de conhecimento para ajudar a resolver um caso.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (ícone) e clique em **Relatar lacuna de conhecimento**.
   Na interface da plataforma, clique no link relacionado **Relatar lacuna de conhecimento** no formulário Caso e forneça as informações na janela pop-up resultante.
   O sistema abre uma nova tarefa de feedback de conhecimento em uma subguia. A descrição resumida do caso é copiada para o campo **Descrição** da tarefa.
4. **Opcional:** Edite a descrição da tarefa de feedback de conhecimento.
5. Clique em **Salvar**.
   A tarefa é adicionada à lista relacionada de **lacunas de conhecimento** no formulário de caso.

Responder a um thread da comunidade a partir de um caso

Para casos criados a partir de uma discussão da comunidade, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir e responder à discussão em uma nova guia do navegador.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Os casos que foram criados a partir de uma discussão da comunidade têm o campo **Canal** definido como Comunidade.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso que foi criado a partir de uma discussão da comunidade.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (ícone) e selecione **Mostrar thread da comunidade**.
   Esta ação de IU só estará disponível se o **Canal** for Comunidade.
4. Exiba a discussão da comunidade em uma nova janela do navegador e responda conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem copiar conteúdo de modelos de resposta e adicioná-lo a casos e tarefas de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent com a função sn_templated_snip.template_snippet_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

A barra lateral contextual nos espaços do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de atendimento ao cliente. Ele inclui uma coluna de ícones nos quais você pode clicar para acessar diferentes tipos de informações. Clicar no ícone de modelos de resposta mostra mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente ou uma tarefa de caso.
3. Na barra lateral contextual, clique no ícone de modelos de resposta (ícone de) para exibir uma lista de modelos.
4. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
5. Selecione um modelo e clique em **Copiar para a área de transferência**.
6. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **Comentários adicionais**.

Tópicos relacionados

Modelos de resposta

Usar a Central do cliente

Obtenha uma visão geral rápida das principais informações do cliente e da atividade recente do cliente para ajudá-lo a saber mais sobre o suporte de contato do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Se estiver usando o Walk-up Experience para locais de negócios: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager ou sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Se você estiver usando Espaço do agente do CSM e a Central do cliente estiver ativada em sua instância, clique nas guias Informações do cliente e Atividade do cliente no registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando Espaço configurável do CSM, poderá acessar a Central do cliente nos registros de Interação, Contato, Conta ou Consumidor.

Use a Central do cliente para obter informações rápidas sobre as principais informações do cliente e a atividade recente do cliente, que está entrando em contato com o suporte. Você pode filtrar por data ou aspecto para acessar as informações necessárias.

Nota:
As contas exigem informações de contato para exibir informações da conta na Central do cliente.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione Informações do cliente para exibir as principais informações sobre o cliente.
3. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione Atividade do cliente para exibir a atividade recente do cliente ou o resumo do bate-papo entre o agente e o cliente.
4. Crie um caso ou feche o registro.

Usar Decisões guiadas em playbooks para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma árvore de decisão em um playbook para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer em seguida. Por exemplo, a orientação pode ser para anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Dependendo do contexto do caso em que você está trabalhando, as árvores de decisão aparecem em playbooks nos espaços do CSM ou como uma ação recomendada em Espaço configurável do CSM. Para obter detalhes sobre como usar ações recomendadas, consulte Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Playbook**.
4. Trabalhe em uma árvore de decisão fornecendo entradas e avançando para o próximo conjunto de perguntas ou anterior ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
5. **Opcional:** Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone) ao lado do nó para modificar sua seleção ou valor inserido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o botão de ação ou descarte a orientação final.
   A lista de atividades é atualizada com a ação realizada.

Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma ação recomendada do tipo árvore de decisão para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer em seguida. Por exemplo, a orientação pode ser para anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Esta tarefa se aplica ao Espaço configurável do CSM. Dependendo do contexto do caso em que você está trabalhando, uma árvore de decisão pode ser exibida como um cartão Recommended Actions no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione o ícone Recommended Actions (ícone) no painel lateral contextual.
   Dependendo do contexto do caso, o painel lateral pode exibir cartões Recommended Actions para orientações e árvores de decisão.
4. Revise os cartões Recommended Actions e determine se você deseja selecionar uma ação recomendada que tenha uma árvore de decisão.
   - Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   - Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.

     O cartão de recomendação é movido da guia **Atual** para a guia **Histórico**.
5. Trabalhe em uma árvore de decisão fornecendo entradas e avançando para o próximo conjunto de perguntas ou anterior ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
6. **Opcional:** Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone) ao lado do nó para modificar sua seleção ou valor inserido.
7. Selecione o botão de ação para aplicar a resolução ou executar a ação proposta.
8. **Opcional:** Continue revisando os cartões Recommended Actions e aceite ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Usando a aplicação Recommended Actions

Por meio da aplicação Recommended Actions, use as ações recomendadas de orientação de tipo e árvore de decisão guiada em seu espaço de trabalho para resolver casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

rapidamente. Use a recomendação de campo para obter recomendações sobre os valores de campos. Use a opção Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes de várias fontes.

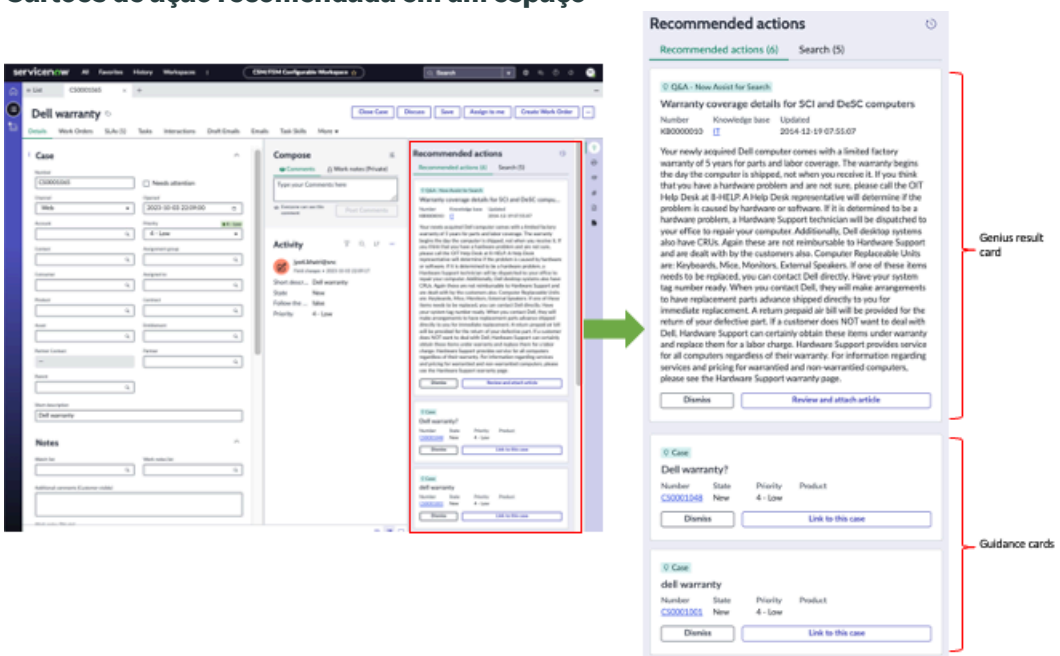
Ações recomendadas

As ações recomendadas aparecem como cartões no painel lateral contextual do seu espaço. Dependendo do tipo de registro em que você está trabalhando, esses cartões contêm informações para ajudá-lo a encontrar o caminho mais rápido para a resolução, minimizando o tempo gasto pesquisando e coletando informações de diferentes fontes.

Você pode realizar três tipos de ações:

- **Orientação**: uma ação que pode ser realizada ou informações úteis a serem compartilhadas.
- **Árvore de decisão**: um fluxo orientado a seguir que orienta você em uma série de perguntas que ajudam a determinar a ação apropriada.
- Recomendações de**campo**: valores recomendados a serem usados para os campos no registro. Os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Cartões de ação recomendada em um espaço



Os cartões de ação recomendada exibem as seguintes informações:

- Dica que descreve resumidamente a recomendação.
- Visualização que mostra um breve resumo da ação recomendada, que pode incluir uma imagem e links para artigos úteis.
- Opções para aceitar ou descartar a ação.

Quando vários cartões são exibidos, eles são organizados de acordo com o valor de Ordem definido quando foram criados.

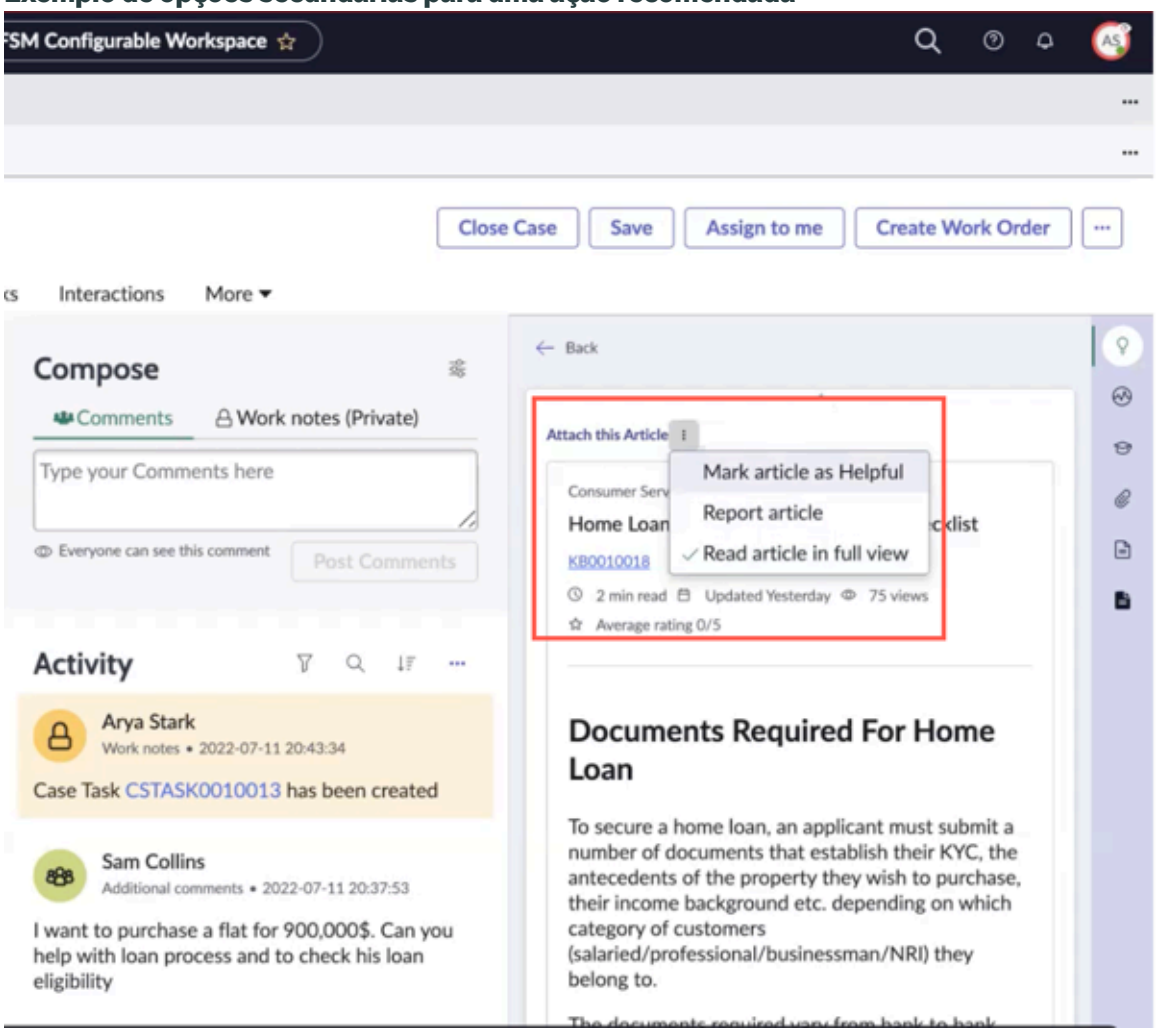
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações primárias e secundárias

A recomendação selecionada determina o que é exibido em seguida no painel lateral contextual ou na subguia e como o registro é atualizado. Algumas ações envolvem um único clique que é realizado imediatamente. Outras ações podem ter ações secundárias que você pode selecionar depois de clicar na ação primária no cartão. Por exemplo, selecionar a ação para revisar e anexar um artigo da base de conhecimento abre o artigo de conhecimento no painel lateral para revisão. Você pode selecionar opções secundárias, como anexar o artigo ao registro ou escolher uma opção no ícone Mais ações (ícone ⋮).

Exemplo de opções secundárias para uma ação recomendada



Processo do Recommended Actions

Ações recomendadas

Item	Descrição
Ação de clique único	• A orientação passa para o estado em andamento ou concluído. • Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas

Item	Descrição
	• O cartão de recomendação selecionado é movido da guia **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** para Histórico de **ações**. O cartão exibe a ação realizada para a recomendação e todas as saídas, como um relatório de crédito e uma pontuação de crédito geradas para o cliente.
Painel lateral contextual ou ação de subguia	• Quando o botão de ação é selecionado, a orientação não é movida para o estado em andamento. Outros usuários ainda podem ver e agir de acordo com esta orientação. • Quando o botão de ação é selecionado na experiência de detalhe, a orientação passa para o estado em andamento ou concluído. • Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão de recomendação selecionado é movido da guia **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** para Histórico de **ações**. **Nota:** Para as árvores de decisão guiadas, quando o botão de visualização é selecionado, a orientação é aberta no painel lateral e passa para o estado em andamento.
Tratamento de erros	Se uma ação terminar no estado de erro, ocorrerá o seguinte: • Uma notificação de erro é mostrada. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão exibe o estado de erro da recomendação. • Quando descartado, o cartão é movido para o **histórico de ações**.

Recomendações de campo

As recomendações de campo são mensagens exibidas abaixo dos campos em um formulário ou preenchem automaticamente um valor recomendado para um campo. Por exemplo, uma recomendação de campo pode recomendar um grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida de um caso.

Você pode ler a descrição da recomendação e usar o valor recomendado nos campos.

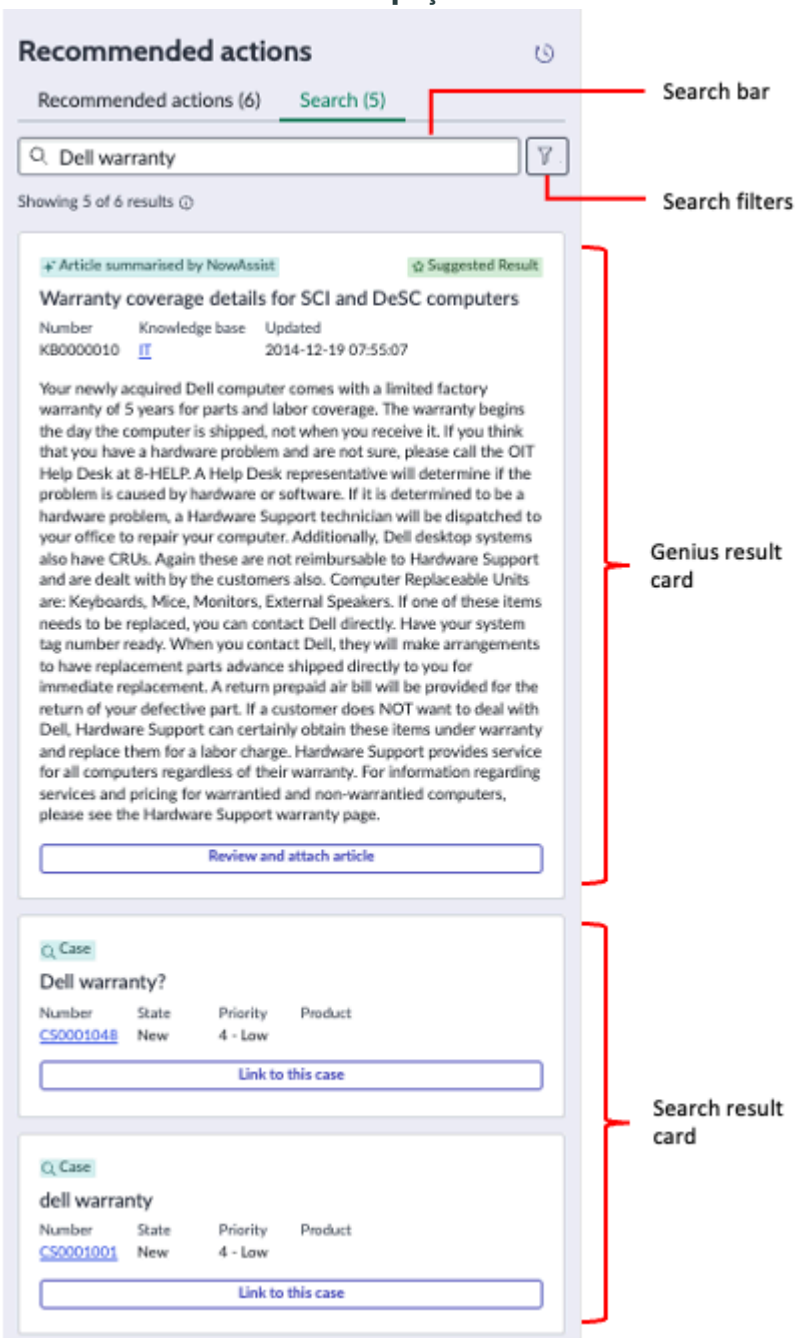
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA

A Pesquisa com IA permite que você pesquise os recursos relevantes para resolver casos ou problemas do cliente. Dependendo da configuração do AI Search, a guia do AI Search exibe resultados de pesquisa, respostas de resultados do Genius ou ambos. Os resultados do AI Search aparecem na forma de orientações sobre as quais você pode realizar ações. As respostas de resultado do Fanius são as respostas mais relevantes ou os principais resultados para a consulta de pesquisa junto com a ação que você pode realizar diretamente do cartão.

Cartões do AI Search em um espaço



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos nos cartões do AI Search

Elemento	Descrição
Barra de pesquisa	Aceita a consulta de pesquisa que produz os resultados da pesquisa. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes.
Pesquisar cartões de resultado	Exibe o ícone de pesquisa, a origem da pesquisa, o título, os valores do campo de resumo e o snippet de texto de cada resultado da pesquisa, com os termos da consulta de pesquisa realçados no título e nos snippets de texto. Você pode selecionar um resultado para exibir seu registro de origem completo ou selecionar a ação para agir de acordo com a orientação.
Cartões de resultado do Genius	Exibe o ícone de resultado do Genius, título, resumo da resposta e uma ação a ser realizada no cartão de resultado do Genius. **Nota:** Os cartões de resultado do Genius nem sempre mostram um resumo da resposta.
Filtros de pesquisa	Exibe opções de filtro para refinar os resultados da pesquisa por fonte de pesquisa.
Contagem de pesquisa	Exibe as contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada fonte de pesquisa. **Nota:** Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total da pesquisa podem variar devido às permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já tiver sido executado. As orientações executadas são movidas para o Histórico de **ações** e refletem na contagem total da pesquisa, mas as orientações executadas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.
Mostrar mais	Exibe mais resultados de pesquisa.

Tradução automática

Use Recommended Actions para resolver casos

Como agente, use Recommended Actions para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica ao Espaço configurável do CSM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um registro de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione o ícone Recommended Actions (ícone) no painel lateral contextual.
4. Selecione a guia Ações recomendadas.
   Dependendo do contexto de registro, cartões para orientações, árvores de decisão ou ambos são exibidos.
5. Revise os cartões Recommended Actions e siga um destes procedimentos:

   a. Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   O resultado depende do tipo de recomendação:

Resultados da ação recomendada

Recomendação selecionada	Descrição	Resultado
Árvore de decisão	Um fluxo guiado apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder para obter a orientação apropriada.	Após suas entradas, o sistema fornece uma orientação que você pode selecionar.
Orientação	Uma recomendação para lidar com o caso, por exemplo: ▪ Revisar e anexar um artigo de conhecimento. ▪ Envie uma solicitação externa para um item, como um relatório de crédito ou uma aplicação de empréstimo. ▪ Crie uma ordem de serviço para lidar com o caso.	O sistema executa a ação. Por exemplo: ▪ Orientação de artigo de conhecimento: o artigo é aberto na guia **Atual** do painel lateral contextual ou em uma subguia para revisão. Você pode escolher uma ação secundária para lidar com o caso. ▪ Orientação de solicitação externa: uma subguia é aberta no registro para inserir mais informações necessárias para a solicitação, como uma solicitação de empréstimo.

   b. Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.
   O cartão de recomendação é movido da guia **Ações recomendadas** para a guia **Histórico**.

6. Continue revisando os cartões Recommended Actions e aceite ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Use o AI Search em Recommended Actions para resolver casos

Como agente, use a Pesquisa com IA em Recommended Actions para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica ao Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra o registro de atendimento ao cliente.
3. Selecione o ícone Recommended Actions (ícone) no painel lateral contextual.
4. Selecione a guia **Pesquisa com IA**.
5. No campo **Barra de pesquisa**, insira sua consulta de pesquisa.
6. Selecione o ícone) ou pressione Enter.
   Os resultados do AI Search ou do Genius ou ambos são exibidos como cartões.
7. **Opcional:** No campo **Filtros de pesquisa**, selecione uma fonte de pesquisa para filtrar os resultados.
8. Revise o resultado da pesquisa ou os cartões de resultado do Genius e selecione o resultado aplicável clicando no botão de ação para resolver o problema do cliente.
   O cartão de resultado é movido da guia **Pesquisar** para **Histórico**de ações .

Exibir tópicos de caso de tendências

Analise o backlog de casos e identifique clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Exiba uma lista de clusters e conceitos de cluster.

- Os conceitos de cluster listam as dez principais palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida dos casos.
- O tamanho do cluster indica o número de casos no cluster.
- A qualidade do cluster fornece um valor percentual de quão semelhantes são os casos.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.

O que Fazer Depois
Clique em uma **ID de cluster** para exibir os detalhes do formulário de Resumo do cluster, Casos relacionados e Casos principais relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode criar um caso principal para tópicos de caso de tendências.

Adicionar tópicos de caso de tendência aos casos principais existentes

Trabalhe nos casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez, identificando os casos principais existentes aos quais o backlog de casos pode estar vinculado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em um **ID de cluster**.
4. Na lista relacionada Casos importantes relacionados, verifique se há casos importantes relacionados existentes.
5. Na lista relacionada Casos relacionados, selecione os casos que você deseja adicionar como casos secundários no caso principal existente.
6. Clique em **Editar**.
7. No campo **Primário**, copie o número do caso principal para adicionar os casos secundários.
8. Clique**em Atualizar**.

Criar casos principais para tópicos de caso de tendências

Trabalhe nos casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez, criando casos principais para adicionar o backlog de casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Se você não encontrou um caso principal existente para adicionar os tópicos de caso de tendências e acha que o cluster se qualifica como um caso principal, é possível criar um caso principal, conforme aplicável.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em um **ID de cluster**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada Casos importantes relacionados, verifique se há casos importantes relacionados existentes.
5. Se não houver casos principais relacionados, clique em **Criar caso principal**.
   Um caso principal é criado.

   Todos os casos secundários relacionados serão vinculados como casos secundários ao caso principal se o campo **Primário** do caso estiver vazio e o caso estiver no estado **Aberto**.

O que Fazer Depois

Para acessar o caso principal, clique no link na mensagem de confirmação de que um caso principal foi criado.

Gerenciar tarefas de e-mail

Você pode compor, responder e visualizar e-mails diretamente de casos em espaços de CSM. Esta funcionalidade ajuda a economizar tempo e esforço em vez de precisar endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Você pode executar as seguintes tarefas de e-mail de casos em espaços de trabalho do CSM:

- Compor um e-mail a partir de um caso
- Compor um e-mail do componente da faixa de opções
- Envio de uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso
- Visualizar um e-mail da lista relacionada de e-mails

Compor um e-mail a partir de um caso

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos em uma instância da ServiceNow. Esta funcionalidade ajuda a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela cheia que é aberta em uma nova guia.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja compor um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia de nível superior.
3. Clique no ••• de IU e selecione **Compor e-mail**.
   A tela Novo e-mail é aberta em exibição completa em uma nova subguia abaixo da guia Caso. O campo **Para** é preenchido previamente com o ID de e-mail do cliente e o campo **Assunto** contém o número do caso original e o problema. Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Componha seu e-mail e clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis na lista relacionada E- **mails de rascunho**. Para acessar o rascunho na guia de composição de e-mail, clique no ••• de IU e selecione **Exibir rascunho** para ver o rascunho salvo.

Tópicos relacionados

Compor um e-mail do componente da faixa de opções

Compor um e-mail do componente da faixa de opções

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos nos espaços do CSM sem precisar usar um cliente de e-mail externo. Esta funcionalidade ajuda a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço em vez de precisar endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

> **Nota:**
> Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela cheia que é aberta em uma nova guia.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja compor um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. No componente da faixa de opções, clique no endereço de e-mail do contato.
   A tela Novo e-mail é aberta em tela cheia em uma nova guia. O campo **Para** é preenchido previamente com o ID de e-mail do cliente e o campo **Assunto** contém o número do caso original e o problema. Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail .
4. Componha seu e-mail e clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis na lista relacionada E- **mails de rascunho**.

Tópicos relacionados

Compor um e-mail a partir de um caso

Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail

Como agente, você pode compor e-mails usando modelos de e-mail. Esses modelos contêm valores padrão para campos que você pode adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os valores padrão em modelos de e-mail podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Bcc), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Recurso de modelos de e-mail.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra um caso.
3. Selecione a guia E-mail no painel Compor.
4. Selecione a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.
   O sistema exibe os modelos de e-mail disponíveis.
5. Selecione o modelo desejado.
   O cartão de modelo selecionado se expande para mostrar os detalhes do modelo.
6. Selecione **Aplicar modelo**.
   O sistema preenche os valores dos campos configurados no e-mail. Se esses campos já contiverem valores, a aplicação do modelo selecionado substituirá esses valores.
7. **Opcional:** Adicione texto para o corpo do e-mail no campo de texto.
8. Selecione **Salvar como rascunho** ou **Enviar e-mail**.
   O sistema armazena e-mails de rascunho na guia E-mails de rascunho no registro do caso.

Envio de uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso

Responda a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente. Você pode não precisar usar outro cliente de e-mail, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Você pode ler e responder a e-mails grandes facilmente em uma tela cheia que é aberta em uma nova guia. Responder ao e-mail de um cliente de dentro de um caso usando as opções responder, responder a todos ou encaminhar inclui o conteúdo do thread de conversa anterior. Essas opções estão disponíveis por padrão. Um administrador pode desabilitar essas opções. Para obter mais informações, consulte Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Selecione e abra o caso do fluxo de atividades para o qual você deseja enviar ou encaminhar uma resposta.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Clique em **Responder** no fluxo de atividades para escrever uma resposta para o cliente ou clique no ícone e selecione **Responder a todos** para responder a todos os IDs de e-mail do cliente mencionados no e-mail original ou selecione **Encaminhar** para encaminhar o e-mail para quaisquer outros IDs de e-mail não mencionados anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Com base na seleção, as telas Responder e-mail, Responder todos os e-mails e Encaminhar e-mail são abertas em tela cheia em uma nova guia.

Nota:

Você pode clicar no ícone para adicionar anexos do sistema de arquivos ou excluir anexos já associados ao caso existente.

5. Componha seu e-mail e clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formatador de atividade

Propriedades do e-mail

Visualizar um e-mail da lista relacionada de e-mails

Visualize e-mails diretamente nos casos. Com esta funcionalidade, você pode selecionar e-mails relacionados ao caso e ler os detalhes em exibição completa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja visualizar e-mails.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Clique na guia E- **mails**.
4. Selecione um e-mail para visualizar na lista de e-mails relacionados.
   O e-mail é aberto em uma subguia e exibe os detalhes do e-mail.

5. Clique em **Responder** ou **Responder a todos** para responder à mensagem que você está exibindo ou clique em **Encaminhar** para encaminhar o e-mail.

Tradução automática

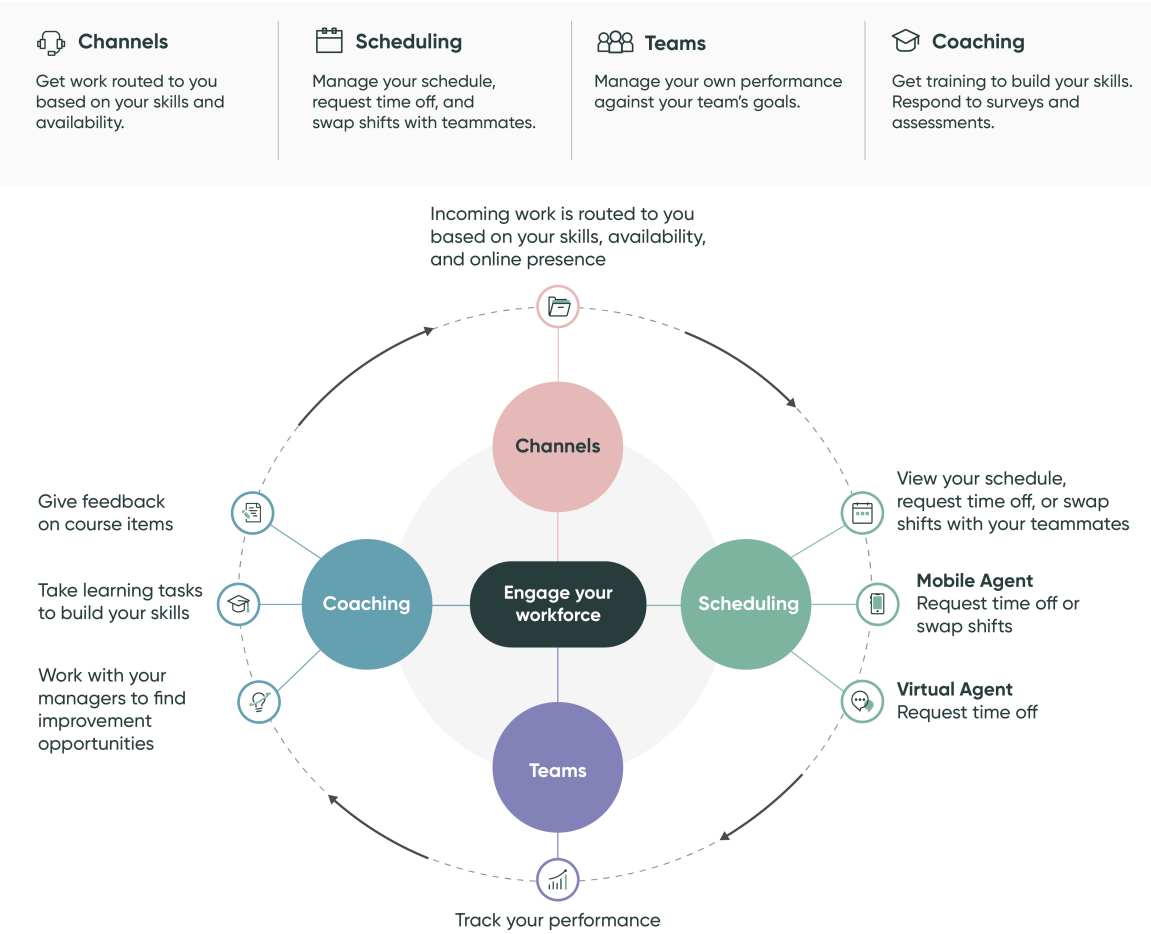
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workforce Optimization for CSM Agent Workspace

Gerencie seu perfil e programação usando o Agent Workspace. Use o coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

A imagem abaixo exibe o fluxo de trabalho do agente entre os diferentes módulos do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.



Os recursos Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente podem ser acessados quando o administrador ativa o plug-in (com.snc.wfo_csm). Este plug-in ativa plug-ins relacionados que permitem que os agentes usem os aplicativos Channel Management, Scheduling, Coaching e Teams no Workforce Optimization for Customer Service.

Acesse seu perfil de Espaço do agente do CSM

Rastreie e monitore o status em tempo real do seu trabalho acessando seu perfil em Espaço do agente do CSM. Você pode rastrear informações como quantos casos e interações você encerrou e em quantos está trabalhando ativamente. Você também pode exibir as funções e os grupos aos quais você pertence, além de ver informações sobre seu gerente e colegas de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder. Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_wfo_csm.employee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse seu perfil para analisar informações como:

- Principais indicadores de desempenho que mais importam para você.
- Treinamento pendente que foi atribuído a você e quando ele expira.
- Os canais de serviço aos quais você está atribuído e sua utilização atual.
- Habilidades e níveis de habilidade usadas atualmente, e as lacunas de habilidade que você pode querer resolver.
- Próximo descanso remunerado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.

Gerencie sua programação no CSM Agent Workspace

Consulte sua programação, solicite uma folga ou troque de turno com seus colegas usando o calendário no CSM Agent Workspace. Se você pode trabalhar durante o turno solicitado, também pode aprovar o pedido de troca de turno de seu colega.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder. Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode trocar turnos com os agentes que estão dentro do seu grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Calendário.

   Você pode acessar sua programação na guia **Meu calendário**. Se você quiser ver uma lista de todos os agentes em seus grupos de atribuição e suas programações, clique na guia **Calendário da equipe**.

   Para exibir sua programação ou a programação de outro agente, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba sua programação clicando na guia **Meu calendário**. Em seguida, use o menu de lista para selecionar a programação que você deseja exibir por dia, semana ou mês.
- Visualize a programação de outro agente clicando na guia **Calendário da equipe**. Em seguida, clique na programação de um agente para ver os horários de trabalho e de intervalo desse agente.

3. Fazer uma solicitação.

Você pode se comunicar com outros agentes usando Bate-papo do Connect ou o fluxo de atividades no registro para se certificar de que eles gostariam de trocar o turno solicitado com você.

Opções de solicitação de fluxo de atividades e bate-papo do Connect

Para	Faça o seguinte
Solicitar uma troca de turno	**a.** Clique **em Solicitar troca de turno**. **b.** No menu Turno do seu turno, selecione o turno que você deseja trocar com outro agente. **c.** No campo**Agente** do turno solicitado, selecione o agente com o qual você deseja trocar. **d.** No menu Turno do turno solicitado, selecione o turno do agente com o qual deseja trocar. **e.** Clique em **Enviar**.
Solicitar uma folga	**a.** Clique **em Solicitar licença**. **b.** No campo **Hora** de início, insira a hora em que você deseja que sua folga comece. **c.** No campo Hora de **término**, insira a hora em que você deseja que sua folga termine. **d.** Clique em **Enviar**.

- A solicitação de troca de turno passa para a fila de aprovação do agente com o qual você solicitou a troca.
- A solicitação de folga passa para a fila de aprovação do seu gerente direto.

Como bater o ponto de entrada e saída do seu turno de trabalho

Entre e saia de seus turnos de trabalho usando o CSM Agent Workspace. Você pode rastrear seus detalhes, como tempo de presença e resumo de tempo trabalhado, para saber o quanto você está cumprindo suas programações.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder. Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O evento de entrada é gerado quando você faz login ou define seu status como **Disponível** no CSM Agent Workspace. O evento de saída é gerado quando você faz logout do CSM Agent Workspace ou define seu status como **Off** -line ou **Pausa**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Caixa de entrada.
   - Para bater o ponto de entrada no seu turno, defina seu status como **Disponível**.
   - Para bater o ponto de saída do seu turno, defina seu status como **Offline** ou **Pausa**.

Resultado

Você pode visualizar seu tempo de presença e sua adesão em **Listas** > **Adesão à programação** > listas **Tempo de presença** e **Resumo do tempo trabalhado**.

Aprovar ou rejeitar uma troca de turno no CSM Agent Workspace

Você pode aprovar uma troca de turno solicitada por seu colega se estiver disponível para trabalhar nesse período de tempo. Você pode rejeitá-lo se não conseguir trabalhar.

Antes de Iniciar

Importante:
Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.
3. Ir para **Aprovações** > **Minhas aprovações**.
4. Selecione a solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar.
5. Revise os detalhes da solicitação de troca de turno e siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar a solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar uma troca de turno, a aplicação moverá a solicitação para a fila de aprovação do seu gerente. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Iniciar conversas por SMS de Espaço do agente do CSM

Componha uma mensagem SMS de Espaço do agente do CSM para interagir com um contato do cliente ou um consumidor em relação aos casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que um administrador configurou a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio. Para obter mais informações, consulte Conversational SMS Integration with Twilio.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na página inicial do Agent Workspace, navegue até **Espaço do agente** > **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, modifique uma interação existente ou crie outra interação.
   - Para modificar uma interação existente, selecione o número da interação na coluna **Número** da lista Minhas interações.
   - Para criar outra interação, clique em **Novo** na lista Minhas interações.
4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM.

   Nota:
   O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando o ponto de extensão `AgentInitiatedConversationUtil`. Por padrão, a inclusão de script `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` que implementa o ponto de extensão `AgentInitiatedConversationUtil` está disponível para a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio. Para obter mais informações, consulte Associar perfis de usuário em interações de mensagens.

5. Clique em **Compor SMS**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Compor SMS

Campo	Descrição
De	Número de telefone do provedor do canal de SMS. ◦ Se houver apenas um número de telefone do provedor, a lista De será definida automaticamente como o número de telefone do provedor. ◦ Se houver vários provedores configurados para o canal SMS, você poderá selecionar um número de telefone na lista De.
Para	Número de telefone do consumidor ou contato do cliente. O número de telefone está no formato E.164 e é definido automaticamente como o número de telefone do consumidor ou contato do cliente associado ao registro de interação. Por padrão, os perfis de usuário para consumidores e contatos do cliente e o formato de seus números de telefone são validados para o canal de SMS. Se você selecionar **Outro** na lista Para, poderá inserir manualmente um número de telefone do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone.
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao consumidor ou contato do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo. Clique em **Anexar arquivo** para navegar e selecionar um arquivo. **Nota:** Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem. No entanto, um administrador pode configurar a API de anexos para carregar mais tipos de arquivo. Para obter mais informações, consulte Anexo - POST /now/attachment/upload .

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de interação do tipo de mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhum registro de interação ativa disponível	• Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativo associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente para o canal de SMS. • Se a mensagem tiver sido iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativo associado ao agente virtual	• O registro de interação existente com o agente virtual é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Existe um registro de interação ativo associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é fechado. • Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O perfil de usuário associado ao registro de interação existente é desativado. • O perfil de usuário atualmente associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Iniciar conversas de mensagens de Espaço configurável do CSM

Componha uma mensagem SMS de Espaço configurável do CSM para interagir com um contato do cliente ou um consumidor em relação aos casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha concluído as seguintes tarefas:

- Configurada a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Interface de mensagens iniciadas pelo agente .
- Configurado pelo menos um canal de mensagens de qualificação para as mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determinar se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente .

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do espaço configurável do CSM**.
2. Na página inicial do espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, selecione o número da interação na coluna **Número** da lista Minhas interações.

   Nota:
   Certifique-se de que o tipo de interação seja diferente de mensagens e que o estado da interação não seja encerrado concluído ou encerrado abandonado.

4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`. A inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` que implementa o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` está disponível para a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente .

5. Clique **em Compor mensagem**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escrever mensagem

Campo	Descrição
Canal	Canal de mensagens instalado com o aplicativo disponível para um canal de serviço. Por exemplo, selecione **SMS** para enviar uma mensagem SMS. O canal de mensagens por SMS está disponível quando um administrador instala a aplicação Conversational SMS Service Channel . Um administrador pode configurar se um canal de mensagens está disponível para mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determinar se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente .
Para	ID do destinatário do contato do consumidor ou do cliente ou, quando ambos não estiverem disponíveis, o ID do destinatário do usuário para o qual a interação foi aberta. O ID do destinatário é preenchido previamente a partir do registro da tabela Usuário [sys_user] do consumidor, contato do cliente ou aberto para o usuário. Se o ID inserido for um número de telefone, ele deverá ser um número de telefone compatível com E.164 ou será convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone . Um administrador pode configurar o formato do ID do destinatário com base no canal selecionado e associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Validar IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente e Associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente . Se você selecionar **Outro** na lista Para, poderá inserir manualmente um ID do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone . **Nota:** O valor da lista **Outro** aparece somente quando um administrador configurou a opção para inserir o ID do destinatário manualmente para o canal de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configurar interface de mensagens iniciadas pelo agente para um canal de mensagens .
De	ID do provedor do canal de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se houver apenas um provedor configurado para o canal, a lista De será definida automaticamente como o ID do provedor. ○ Se houver vários provedores configurados para o canal, você poderá selecionar um ID na lista De.
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao destinatário.
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo. Clique em **Anexar arquivo** para navegar e selecionar um arquivo. **Nota:** Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de interação do tipo de mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhum registro de interação ativa disponível	• Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativo associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente para o canal. • Se a mensagem tiver sido iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativo associado ao agente virtual	• O registro de interação existente com o agente virtual é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados de registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Existe um registro de interação ativo associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é fechado. • Um novo registro de interação do tipo de mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O perfil de usuário associado ao registro de interação existente é desativado. • O perfil de usuário associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Criar um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) Espaço configurável

Crie um plano de trabalho no espaço configurável Customer Service Management (CSM) para que seus agentes possam atender e implementar os requisitos de manutenção de um item-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Cliente** > **Contas**.
3. Abra uma conta e navegue até a lista relacionada Itens-base de instalação.
4. Abra um item-base de instalação da lista.
5. Na guia **Manutenção planejada**, abra **Planos de trabalho** e selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de trabalho no Espaço configurável do Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado. ◦ Baseado em**modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um IC. ◦ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ◦ Base de**instalação:** baseie o plano de trabalho em modelos especificados de itens-base de instalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ○ O tipo de plano base de instalação está disponível somente se o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o campo **Tabela** exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou o tipo **Baseado em modelo** ou **Base de instalação**. Para o tipo de base de instalação. O campo **Tabela** preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.

7. Selecione **Salvar**.

Resultado

Você criou um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) Espaço configurável.

Como usar Playbooks para Customer Service Management

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de atendimento ao cliente. Nos espaços do CSM, os agentes podem localizar um playbook na guia Playbook para um registro de caso. Em Espaço configurável do CSM, um playbook também pode ser configurado para ser exibido no modo compacto no painel lateral contextual.

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Vários recursos estão disponíveis para os agentes ao usar um playbook, dependendo da configuração do playbook.

Tópicos relacionados

Filtrar atividades do playbook

Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicionar uma atividade opcional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo do caso na página do processo

Criar um registro usando um playbook

Criar um registro usando um playbook

Crie um registro usando uma atividade do playbook em vez de um formulário de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Se um playbook estiver configurado para usar o recurso de gerador de registro, os agentes de atendimento ao cliente poderão criar um registro usando uma atividade de playbook. Criar um registro de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o playbook e inicia a primeira atividade. Esta atividade orienta um agente pelo processo de criação de registro.

Com configuração adicional, você também pode criar um caso a partir de qualquer um dos registros a seguir que abre um playbook e inicia a primeira atividade:

- Interação
- Caso
- Conta
- Consumidor

Para criar casos dessa forma, a seguinte configuração é necessária:

- Habilite o botão **Criar caso** na aplicação Tipos de caso do Atendimento ao cliente para cada um desses registros. Isso permite que os agentes criem um tipo específico de caso.

  Consulte Configurar tipos de caso do atendimento ao cliente para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida do Atendimento ao cliente e a categoria Tipos de caso para configurar ações de IU de tipo de caso.

- Configure o playbook para usar o gerador de registro do playbook.

  Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registro do Playbook na documentação de configuração do Playbook do espaço.

Procedimento

1. Navegue até uma lista ou formulário em Espaço configurável do CSM ou Espaço do agente do CSM.
   Por exemplo, navegue até a lista Todos os casos de integração.
2. Clique em **Nova**.
   Se você clicar em **Novo** na lista Todos os casos de integração, o playbook de integração será aberto e iniciará a primeira atividade para coletar informações do cliente.
3. Preencha os campos no primeiro cartão de atividade.
4. Clique em **Continuar**.
   O sistema usa as informações do cliente para criar um caso. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na primeira fase do playbook é marcada como concluída. A segunda atividade é realçada como a atividade atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Colete informações adicionais do cliente, se necessário, e clique em **Salvar**.
6. Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do cliente e concluir o caso.

Filtrar atividades do playbook

Filtre as atividades nas fases do playbook pelo usuário selecionado ou pelo estado da atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM.

Quando um agente filtra as atividades nas fases do playbook:

- As fases que contêm atividades que correspondem às condições do filtro são expandidas automaticamente.
- As atividades que correspondem às condições do filtro são exibidas nas fases expandidas.

Se a atividade atual estiver incluída nos resultados filtrados, ela permanecerá realçada. Se não estiver incluída, a primeira atividade nos resultados filtrados será realçada.

Procedimento

1. Abra um registro de caso que tenha um Playbook associado e clique na guia **Playbook**.
2. Clique no ícone de filtro (ícone de) na parte superior do ciclo de vida do playbook para abrir o menu de contexto.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de filtro:
   - Um usuário na seção **Atribuído a**.
   - Um estado de atividade na seção **Estado**.
4. Clique fora do menu de contexto para fechar o menu e aplicar o filtro.
5. Para limpar o filtro de atividade do playbook, clique no ícone de filtro e desmarque as seleções atuais no menu de contexto.

Tópicos relacionados

Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicionar uma atividade opcional

Resumo do caso na página do processo

Criar um registro usando um playbook

Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Clique no ícone Fluxo de) no painel lateral contextual para acessar o fluxo de atividades.

Os agentes podem executar as seguintes tarefas no fluxo de atividades.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	A atividade atual na área de trabalho do playbook determina as informações que são exibidas no fluxo de atividades. Percorra as publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Clique em **Caso** ou **Tarefa** na parte superior do fluxo de atividades para alternar as exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: **1.** Selecione o tipo de atividade: Anotações de trabalho ou Comentários. **2.** Adicione as informações ao campo de texto. **3.** Clique **em Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários**. A publicação é adicionada à seção Atividade.
Filtrar publicações	Clique no ícone de filtro (ícone de) na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** selecione os tipos de publicações a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** selecione campos específicos para exibir informações em publicações somente para esses campos. • **Sinalizado:** habilite este botão para exibir publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Classificar publicações	Clique no ícone) para classificar as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente.
Expandir e recolher publicações	Clique no ícone Mais opções (ícone •••) para expandir e recolher publicações. • **Expandir todas as publicações**: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações**: retorna as publicações ao estado anterior.
Compor e-mails	Envie e-mails do Fluxo de atividades sem sair da exibição do caso. Na seção Compor: **1.** Selecione a guia E-mail. Um rascunho de e-mail é aberto e você pode enviar um e-mail. **2.** Componha seu e-mail e clique em **Enviar e-mail**.

Tópicos relacionados

- Filtrar atividades do playbook
- Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
- Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual
- Adicionar uma atividade opcional
- Resumo do caso na página do processo
- Criar um registro usando um playbook

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Este recurso exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Esses registros aparecem na guia Registros relacionados como cartões somente leitura.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Dependendo da configuração do registro relacionado ao registro de origem ou da atividade do playbook, os agentes podem ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- SLAs
- E-mails
- Escalações para o caso ou cliente (conta e contato ou consumidor).
- Bloqueado Por
- Produtos Vendidos
- Itens-base de instalação
- Contratos Ativos
- Direitos ativos
- Informações de tratamento especial
- Tarefas

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
Exibir registros relacionados no painel lateral contextual	Clique na guia Registros) para exibir a lista Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem na lista em um formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista de Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
	1. Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Clique no ícone de pesquisa. O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Clique em um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Clique no ícone de exibição de lista (ícone de) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia sob o registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia sob o registro primário. **1.** Clique no ícone Criar registro (ícone) na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

- Filtrar atividades do playbook
- Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual
- Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual
- Adicionar uma atividade opcional
- Resumo do caso na página do processo
- Criar um registro usando um playbook

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações da faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Clique no ícone de informações de) no painel lateral contextual para exibir as informações da faixa de opções.

Os agentes podem ver as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visão geral do caso: exibe uma visão geral dos detalhes do caso, incluindo a prioridade e o estado do caso.
- Cliente 360: exibe informações do cliente, como o nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.
- Linha do tempo: exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o cliente. Também mostra quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
- SLAs: exibe SLAs ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do SLA e quaisquer violações.

Tópicos relacionados

Filtrar atividades do playbook

Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Adicionar uma atividade opcional

Resumo do caso na página do processo

Criar um registro usando um playbook

Adicionar uma atividade opcional

Adicione atividades opcionais a diferentes fases em um playbook. Embora os processos do cliente sigam uma determinada estrutura, tarefas opcionais podem ser necessárias em algumas instâncias. Por exemplo, um cliente pode querer agendar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar

Este recurso deve ser configurado por um administrador. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, o item de menu **Adicionar atividade** não estará disponível. Para obter mais informações, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar algumas atividades opcionais a qualquer fase e adicionar outras apenas a uma única fase. Você não pode inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Uma atividade opcional de solicitação de aprovação é compatível somente com casos de uso de empresa para empresa (B2B).

Um agente ou um executante pode inserir uma atividade opcional de solicitação de aprovação durante uma execução do playbook em variantes de página baseadas em processo para o tipo de caso de reclamação (na fase de triagem e pesquisa) ou tipo de caso de integração (na fase de diligência prévia).

Procedimento

1. Abra um playbook no **espaço configurável do CSM**.
2. Encontre uma fase selecionando o menu Mais ações.
3. Selecione **Adicionar atividade**.
   Adicionar atividade não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook, selecione **+ Adicionar atividade aqui**. No modal que é aberto, você pode ver os espaços reservados nos quais é possível inserir uma atividade.
5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.
6. Selecione **Concluído**.

Resumo do caso na página do processo

Permita que seus agentes resumam os detalhes do caso e exibam essas informações no registro de caso da página do processo usando a habilidade de resumo de caso Now Assist para CSM.

Visão geral

A habilidade de resumo de caso ajuda os agentes a entender rapidamente os casos de atendimento ao cliente. Com esta habilidade, os agentes podem

- Gere rapidamente os resumos dos casos de atendimento ao cliente para entender o contexto do caso.
- Forneça um resumo das ações realizadas e os detalhes da resolução.

Gerando um resumo de caso

Os agentes podem usar a habilidade de resumo de caso para gerar um resumo de caso que inclua informações dos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Prioridade
- Estado

O resumo também inclui informações do fluxo de atividades do caso. Os agentes geram um resumo de caso usando o componente Resumo do caso por Now Assist no registro de caso em Espaço configurável do CSM.

Nota:

O componente de resumo do caso aparece abaixo do seletor de atividade do playbook no painel lateral nas páginas baseadas em processo e aparece acima do fluxo de atividades na página de registro padrão CSM.

Resumo de caso por componente Now Assist

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam o componente Resumo do caso por Now Assist para gerar um resumo. O componente de resumo do caso é recolhido por padrão. Quando um agente gera um resumo de caso selecionando **Resumir**, o componente se expande para exibir as informações de resumo, incluindo uma descrição do problema, as ações realizadas e as próximas etapas. Para obter resumos mais longos, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o conteúdo. Depois de gerar um resumo, o agente pode:

- Revise as informações de resumo e edite conforme necessário.
- Forneça feedback sobre o resumo gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione as informações de resumo às anotações de trabalho do caso.
- Copie as informações de resumo para a área de transferência.

Tópicos relacionados

Filtrar atividades do playbook

Uso do fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicionar uma atividade opcional

Criar um registro usando um playbook

Como usar Playbooks para portais

Seja você um agente de atendimento ao cliente ou um cliente, você pode usar os playbooks Customer Service Management (CSM) em portais de serviço para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver seus casos.

Com Playbooks para Portais, você obtém uma interface guiada na qual pode realizar ações imediatas nas tarefas e atividades pendentes relacionadas aos seus casos. Você obtém os seguintes benefícios principais usando Playbooks para portais:

- Experiência aprimorada. Siga o processo passo a passo que tem recursos, como salvar e retomar, em que você pode iniciar o trabalho em um caso e retomá-lo mais tarde.
- Tempo de resolução de caso reduzido. Rastreie e conclua as tarefas solicitadas com rapidez e precisão. Você pode obter uma resolução de caso mais rápida com Playbooks para Portais.
- Maior visibilidade. Obtenha visibilidade do status do caso e informações sobre o tempo de resolução esperado.

O playbook inclui várias fases. Cada fase tem uma ou mais atividades para concluir. Você pode ver o fluxo de atividades em relação ao playbook de caso, a tarefa no playbook e as informações relacionadas ao caso, conforme disponíveis. Ao usar um playbook, você pode realizar as seguintes ações:

- Exiba as fases e atividades descritas no playbook.
- Selecione uma atividade e execute as tarefas necessárias para concluí-la.
- Veja os indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Veja as caixas de seleção e os contadores que indicam onde você está no fluxo de trabalho.
- Marque uma atividade como concluída e prossiga para a próxima atividade ou fase.
- Continue concluindo as fases e atividades necessárias para enviar o caso.

Tópicos relacionados

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Como criar um caso de integração assistida de Espaço configurável do CSM

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Seja você um contato ou um consumidor, você pode criar um caso de integração com um tipo de caso baseado no problema ou na solicitação no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Visão geral

Com Playbooks para portais, você obtém um mapa claro em que pode ver seu progresso no processo de envio e nas etapas restantes que restam ser concluídas. Se necessário, você pode navegar facilmente de volta para uma etapa anterior. Para agilizar o processo, são apresentadas as opções e os controles de entrada para que você possa inserir suas informações com rapidez e precisão. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não esteja pronto para envio para que possa retomar o trabalho mais tarde. Depois de salvar o caso, você pode acessar o playbook por meio das listas de casos e encontrar seus rascunhos salvos na exibição de lista de casos na guia **Meus casos de rascunho**.

Esses playbooks foram projetados para orientar você nas etapas do processo de admissão. Nos playbooks, você pode localizar as tarefas atribuídas ao caso, exibir todas as atividades em andamento com as ações associadas e executar as ações nas tarefas atribuídas. O fluxo de atividades do playbook de caso permite que você acompanhe seu andamento. Se estiver disponível, você também poderá ver as informações relacionadas ao caso.

Navegação do catálogo para criar uma solicitação de integração

Você pode navegar pelo catálogo para criar uma nova solicitação de integração nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Para obter etapas detalhadas, consulte Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços.

Etapas do fluxo de trabalho

Vamos ver como um cliente cria um caso de integração de Playbooks para Portais. O cliente realiza as seguintes ações:

1. Insere as informações básicas sobre si mesmo em um item do catálogo em um dos portais para abrir um novo caso.
2. Adiciona os detalhes sobre a aplicação.
3. Carrega os documentos necessários para processar a aplicação.
4. Revisa e edita todos os dados antes de enviar a aplicação.
5. Salva todas as mudanças e envia o caso.

Quando o cliente envia o caso, o status do caso muda de Rascunho para Novo.

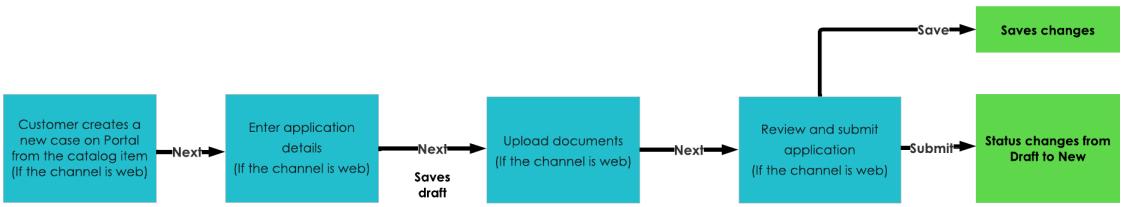
Nota:
Depois que uma aplicação é enviada, o cliente pode encontrar e exibir as atualizações de caso no portal, navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

O diagrama a seguir mostra como um cliente cria um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O cliente cria um caso



Tópicos relacionados

- Como criar um caso de integração assistida de Espaço configurável do CSM
- Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como criar um caso de integração assistida de Espaço configurável do CSM

Um agente pode criar um caso para um contato ou consumidor quando o contato ou consumidor entra em contato por meio de uma chamada telefônica, e-mail ou bate-papo do Espaço configurável do CSM.

Visão geral

Se você for um cliente que acessa um playbook, poderá acompanhar seu andamento no processo de envio e ver a etapa em que está e o número de etapas restantes que precisam ser executadas. Além disso, você pode navegar de volta para uma etapa anterior, se necessário. Para agilizar o processo, são apresentadas algumas opções e entradas que permitem inserir as informações corretas.

Criando um caso

Vamos ver como um agente cria um caso a partir de Playbooks para Portais. O agente executa as seguintes ações:

1. Cria um caso em nome do cliente.
2. Coleta as informações básicas sobre o cliente para iniciar o caso.
3. Adiciona contatos adicionais à aplicação em nome do cliente.
4. Carrega os documentos que o cliente pode ter enviado.
5. Revisa e edita todos os dados para precisão antes de enviar a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

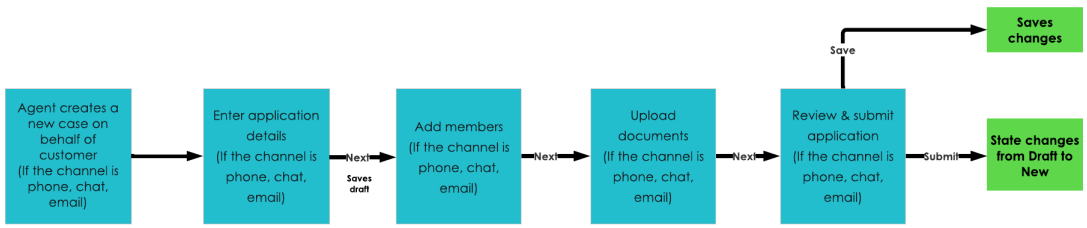
Nota:

- O status do caso muda de Rascunho para Novo quando é enviado. O agente deve revisar e escolher se deseja atribuir o caso a ele mesmo. Se o caso for atribuído a outro agente, o novo agente deverá revisar o contexto do caso antes de atribuir ou aceitar o caso. O status do caso muda de Novo para Aberto quando o caso é atribuído a um agente.

- Se um caso for criado por um agente, um cliente poderá localizar e exibir o caso posteriormente no portal para atualizações, navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

O diagrama a seguir mostra como um agente cria um caso.

O agente cria um caso



Processando um caso

Vamos ver como um agente processa um caso do Playbooks for Portais. O agente executa as seguintes ações:

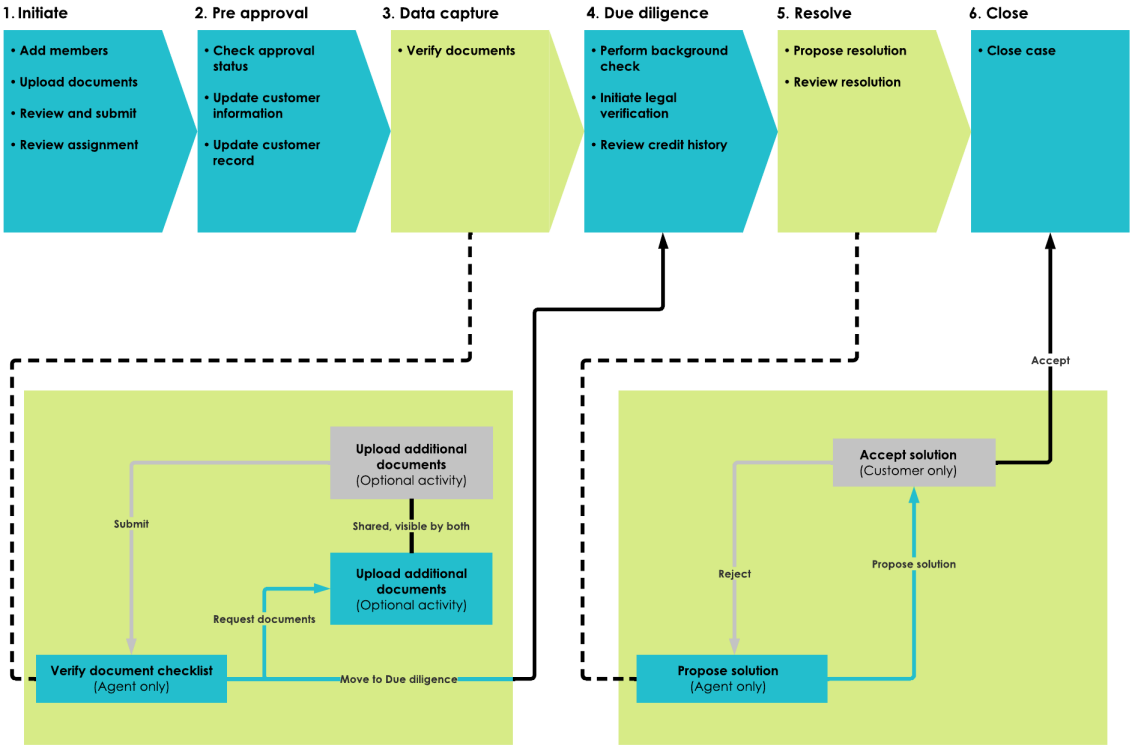
1. Inicia o processamento de um caso adicionando membros, carregando documentos, revisando e enviando a documentação e revisando o caso.
2. Pré-aprova o caso verificando o status de aprovação, as informações do cliente e o registro do cliente.
3. Verifica a check-list de documentos em relação aos documentos carregados e envia um e-mail ao cliente se houver um documento ausente ou inválido.
4. Executa verificações de antecedentes, inicia verificações jurídicas e revisa o histórico de crédito.
5. Propõe uma solução. O cliente pode aceitar a solução e, em seguida, o agente encerra o caso. Se o cliente não estiver satisfeito com a solução proposta e a rejeitar, o caso voltará para o estado **Aberto** e o cliente será notificado sobre o status. O agente precisa fornecer uma nova solução com base na entrada do cliente.

O diagrama a seguir mostra como um agente processa um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente processa um caso



Tópicos relacionados

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Crie uma nova solicitação de integração nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor navegando pelo catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Procedimento

1. Crie uma solicitação acessando a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal e executando uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitar Algo	Na página principal do portal, selecione o link **Solicitar Algo**.
Solicitações	No cabeçalho do menu do portal, navegue até **Solicitações** > **Solicite algo**.

2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione **Suporte** > **Nova solicitação de integração guiada**. Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis ou pesquisar o catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página de rascunho de admissão de caso, preencha as informações relacionadas à solicitação.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e quaisquer outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Tópicos relacionados

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Como criar um caso de integração assistida de Espaço configurável do CSM

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Usar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Use os recursos do Task Intelligence para criar previsão de campo e modelos de sentimento, revisar e enviar valores extraídos pelo Document Intelligence e revisar a análise do Task Intelligence e o histórico de previsão.

Use o console de administração de Inteligência para tarefas para criar modelos e casos de uso da Inteligência para documentos:

- Criar um modelo para prever campos de registro
- Criar um modelo para prever o sentimento do caso
- Criar um modelo para detectar o idioma do caso
- Criar um caso de uso da Inteligência para documentos

Você também pode usar os recursos do Task Intelligence para concluir as seguintes tarefas:

- Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos
- Exibir análise de Inteligência para tarefas
- Exibir histórico de previsão de Inteligência para tarefas

Informações relacionadas

Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente, consulte os seguintes tópicos:

- Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Configurar Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Os agentes podem extrair, validar e atualizar os valores de chave de anexos válidos no caso usando a interface da Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A definição de tarefa inclui um modo de extração que determina como o sistema lida com os valores extraídos: processamento direto, preenchimento automático ou recomendações. Independentemente do modo de extração, os agentes podem exibir anexos válidos na interface da Inteligência para documentos e confirmar ou corrigir os valores.

Procedimento

1. Abra um caso no espaço configurável do CSM.
2. Clique **em Revisar no DocIntel** para abrir o espaço da Inteligência para documentos em uma guia separada e exibir os anexos e os valores extraídos.
   Nesta guia:
   - Os anexos aparecem na lista de anexos no lado esquerdo da guia.
   - Uma imagem do anexo selecionado aparece no centro da guia.
   - Os campos extraídos aparecem em uma lista no lado direito da guia.
3. Selecione um anexo para exibir uma imagem desse anexo no centro da guia.
4. Revise os campos extraídos e confirme ou corrija os valores.
   a. Se um valor para um campo estiver correto, clique no campo e pressione Enter para confirmar.
   Os valores confirmados têm uma marca de seleção azul.
   b. Se um valor de um campo não estiver correto, clique no campo, selecione o valor correto na lista suspensa e pressione Enter.
   c. Se um valor de um campo não estiver correto e o valor correto não aparecer na lista suspensa, selecione o botão mais ações ao lado do campo e selecione **Ausente neste documento**.
5. Clique em **Enviar** para adicionar esses valores aos campos no formulário Caso.

Exibir análise de Inteligência para tarefas

Exiba as análises do Task Intelligence para Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

A página Análise de inteligência para tarefas inclui dados sobre campos previstos e como eles afetam seus negócios, incluindo:

- O número de campos previstos.
- O número de previsões que os agentes usaram.
- O número de previsões que os agentes mudaram.

Como usar a análise de Inteligência para tarefas

Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoring** para acessar a página de análise do Task Intelligence.

Você pode exibir análises de todos os seus modelos ou de cada modelo individual. Para selecionar um modelo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Clique em **Modelo** na parte superior da página.
2. Selecione um modelo na lista de modelos que foram criados no console de administração de Inteligência para tarefas.
3. Clique em **Aplicar**.

Para limpar o modelo selecionado, clique em **Modelo** e em **Limpar**.

Exibir histórico de previsão de Inteligência para tarefas

Exiba detalhes sobre previsões históricas na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results].

A tabela Resultado da previsão inclui entradas para cada resultado de previsão, incluindo o idioma previsto, os valores previstos e reais e a confiança da previsão. Você pode usar os dados nesta tabela para monitorar o desempenho do modelo.

Nota:
Os registros são criados na tabela Resultado da previsão, independentemente do comportamento da previsão do modelo. Isso inclui o comportamento de teste que não adiciona valores de previsão ao caso.

Exibição de dados de previsão

Navegar até **Todos** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Histórico** para exibir a lista Resultado da previsão.

Usuários com as seguintes funções podem acessar o módulo **Histórico** :

- Administrador do Task Intelligence [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

O feedback de categorização captura valores quando o status de um caso muda para Encerrado. Ele captura esses valores se:

- A categorização de caso está ativa.
- O valor do campo previsto é diferente do valor do campo de caso.

O feedback de categorização funciona para soluções de categorização de registro e para soluções com e sem anexos. As soluções de categorização de e-mail são treinadas usando dados da tabela E-mail [sys_email]. As soluções de categorização de caso são treinadas usando dados da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou de tabelas que estendem a tabela Caso. As soluções de categorização de interação são treinadas usando dados da tabela Interação [interação].

O feedback de categorização é acionado por um fluxo.

- Quando as informações de e-mail são usadas para previsão, os valores de entrada finais permanecem vazios.
- Quando as informações do anexo são usadas para previsão, os sys_ids do anexo não são incluídos nos valores de entrada finais.

O feedback de categorização armazena os seguintes valores na tabela Resultado da previsão:

- Nome do Valor de Saída Previsto
- Nomes dos Valores de Entrada Previstos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Valor de Saída Previsto
- Valores de Entrada Previstos
- Valor de Entrada Final
- Valor de Saída Final
- Confiança Prevista (porcentagem)

Se os valores de um caso tiverem sido previstos usando uma solução de categorização de e-mail:

- O valor de entrada final permanece em branco porque não é esperado que o agente modifique os valores do e-mail, como assunto e corpo.
- Quando o caso é encerrado, o valor final no valor de saída previsto é armazenado no valor de saída final.

Se os valores de um caso ou interação foram previstos usando uma solução de categorização de registro:

- Os valores dos campos definidos em Nomes dos valores de entrada previstos são armazenados em Valor de entrada final.
- Quando o caso é encerrado, o valor final no valor de saída previsto é armazenado no valor de saída final.

Como usar o Customer Access Management

Saiba como clientes, usuários colaboradores e agentes de atendimento ao cliente usam a gestão de acesso do cliente.

Tópicos relacionados

Restringir o acesso de contato

Como adicionar partes relacionadas a um caso

Como adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Como adicionar partes relacionadas a um caso

Adicione partes relacionadas a um caso para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos ou consumidores em um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos**.
2. Selecione o caso em que você deseja adicionar partes relacionadas.
3. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de produto vendido ao consumidor

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um usuário de contato, consumidor ou colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base. ○ Contato autorizado ○ Consumidor autorizado ○ Colaborador autorizado ○ Contato listado ○ Consumidor listado
Caso	Número do caso.
Usuário ou consumidor	Contato ou consumidor responsável pelo caso.
Responsabilidade	Fornece nível de acesso às informações do caso. Na seleção do tipo de parte relacionada, a responsabilidade associada é adicionada por padrão. Se o tipo de parte relacionada for alterado, a responsabilidade associada ao tipo de parte relacionada será atualizada de acordo. **Nota:** Se o campo de responsabilidade estiver vazio, os contatos não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.

5. Selecione **Enviar**.
   As partes relacionadas são adicionadas ao caso.

Resultado

Depois que as partes relacionadas são adicionadas ao caso com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante Autorizado, elas podem executar as seguintes ações.

- Encerre um caso.
- Receba notificações sobre atualizações de caso.
- Atualizar tarefas de caso visíveis ao cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.
- Aceite ou rejeite uma solução.

Tópicos relacionados

Notificações de atualização de caso

Notificações de atualização de caso

Contatos, consumidores e usuários colaboradores adicionados a um caso com responsabilidade de representante autorizado devem receber todas as notificações por e-mail que também são recebidas pelo contato primário do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contatos adicionados como contatos adicionais ao produto vendido com responsabilidade de representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo contato primário do caso.

Os consumidores adicionados como consumidores adicionais ao produto vendido com responsabilidade de representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo consumidor primário do caso.

Usuários internos adicionados como partes relacionadas ao caso com responsabilidade de Representante Autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo contato primário ou consumidor do caso.

Para e-mails de casos resolvidos, as partes relacionadas com responsabilidade de representante autorizado podem aceitar ou rejeitar a solução proposta. As respostas de e-mails de partes relacionadas são tratadas de forma semelhante ao contato primário ou consumidor do caso.

Como adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Adicione partes relacionadas a um produto vendido para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos, consumidores ou contas.

Por exemplo, os produtos comprados por um cliente podem ter vários departamentos rastreando o produto, como a equipe de finanças que rastreia as renovações do produto ou a equipe de operações que rastreia a manutenção do produto.

Com a Gestão de acesso do cliente, você pode adicionar várias partes relacionadas e fornecer a elas níveis variados de acesso ao produto vendido. Ao adicionar partes relacionadas, você pode selecionar o tipo de parte relacionada e a responsabilidade.

Tarefa	Descrição
Adicionar consumidores adicionais ao produto vendido	Adicione consumidores adicionais ao produto vendido e às entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais.
Adicionar contatos adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas, definindo o tipo e a responsabilidade dos contatos adicionais.
Adicionar contas adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas, definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos adicionais.

Adicionar consumidores adicionais ao produto vendido

Adicione consumidores adicionais aos seus produtos vendidos de empresa para consumidor (B2C) ou empresa para empresa para consumidor (B2B2C), definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais. Depois de adicionar essas informações, os consumidores adicionais podem ter o mesmo acesso ao consumidor associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao consumidor adicional que está associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar consumidores adicionais.
3. Na lista relacionada Consumidores adicionais, selecione **Novo**.
   A partir da versão Utah, a lista relacionada Consumidores adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a lista relacionada de consumidores adicionais continua a ser compatível com a lista relacionada de partes relacionadas ao produto vendido.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de produto vendido ao consumidor

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes vendidos a um consumidor.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Consumidor	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. O consumidor adicional com responsabilidade de representante autorizado requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_consumer para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management. **Nota:** Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, os consumidores não poderão acessar o produto vendido e o caso associado.

5. Selecione **Enviar**.
   Consumidores adicionais são adicionados ao produto vendido pelo consumidor.

Resultado

Depois que os consumidores adicionais forem adicionados ao produto vendido com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante autorizado, eles poderão executar as seguintes ações.

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerenciar solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver consumidores autorizados no produto vendido pelo consumidor.
- Se você escolher alguém como consumidor, poderá associar somente os produtos vendidos aos quais essa pessoa tem acesso total ao caso.

Adicionar contatos adicionais para o produto vendido

Adicione contatos adicionais para o produto vendido B2B (contas ou contatos) ou B2B2C definindo o tipo e a responsabilidade. Depois de adicionados, os contatos adicionais têm o mesmo acesso ao contato associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Nota:

Contatos adicionais podem ser habilitados usando o campo **Restringir acesso de contato**. Para obter detalhes, consulte Restringir o acesso de contato.

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao contato adicional associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados aos produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar contatos adicionais.
3. Na lista relacionada Contatos adicionais, selecione **Novo**.
   A partir da versão Utah, a lista relacionada Contatos adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de atualização, a lista relacionada Contatos adicionais continua a ser compatível com a lista relacionada de Partes relacionadas ao produto vendido.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de produto vendido por contato

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Contato	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. O contato adicional com a responsabilidade do representante autorizado requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, os contatos não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.

5. Selecione **Enviar**.
   Contatos adicionais podem ser adicionados ao produto vendido B2B.

Nota:
Os contatos adicionados podem ser da mesma conta, da conta do parceiro ou de relacionamentos de contato.

Resultado
Depois que os contatos adicionais forem adicionados ao produto vendido com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante autorizado, eles poderão executar as seguintes ações.

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerenciar solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver os contatos autorizados.
- Se você escolher alguém como contato, poderá associar ao caso somente os produtos vendidos aos quais essa pessoa tem acesso total.

Adicionar contas adicionais para o produto vendido

Adicione contas ou contatos adicionais para seus produtos vendidos de empresa para empresa (B2B) ou empresa para consumidor (B2B2C) definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos adicionais. Depois de adicionar contas como partes relacionadas, todos os contatos associados à conta da parte relacionada podem acessar o produto vendido.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A responsabilidade atribuída às contas adicionais associadas a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar a conta adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Partes relacionadas ao produto vendido, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de parte relacionada ao produto vendido

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes que são vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Conta	Contatos da conta responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. A conta adicional com a responsabilidade Conta autorizada requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management. **Nota:** Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, as contas não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode adicionar contas adicionais ao produto vendido B2B.

Nota:
As contas adicionadas podem ser da mesma conta, da conta do parceiro ou de relacionamentos de contato.

Resultado

Depois que contas adicionais são adicionadas ao produto vendido com responsabilidade de conta autorizada, os contatos dessas contas com a função funcional necessária podem executar as seguintes ações:

- Exiba a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exiba a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso que estão associados ao produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver as contas autorizadas no produto vendido da conta.
- Se você escolher uma conta, só poderá associar um produto vendido ao qual tenha acesso total ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação

Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management para que você possa permitir que outra parte tenha acesso a uma base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma parte relacionada à base de instalação é uma lista de contatos, consumidores, colaboradores, membros da organização de serviço, contas ou organizações de serviço. Você adiciona uma parte relacionada para permitir o acesso a outra parte que não seja o proprietário da base de instalação. As partes relacionadas que você associa a uma base de instalação podem acessar a base de instalação e as entidades relacionadas, incluindo os produtos instalados, produtos vendidos e casos que estão associados à base de instalação.

Nota:
Você pode habilitar contatos adicionais usando o campo **Restringir acesso de contato**. Para obter detalhes, consulte Restringir o acesso de contato.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação da lista.
3. Selecione **Partes relacionadas à base de instalação**e selecione **Novo**.
4. Na lista suspensa **Tipo**, selecione o tipo de parte relacionada que você deseja adicionar ao item-base de instalação.
   Com base na seleção escolhida, você pode atribuir uma das combinações na tabela a seguir:

Lista de tipos relacionados

Tipo	Entidade
Organização de serviço autorizada	Organização de serviço
Consumidor autorizado	Consumidor
Colaborador autorizado	Usuário
Membro autorizado	Organização de serviço
Contato autorizado	Contato
Conta autorizada	Conta
Contato listado	Não aplicável
Organização de serviço listada	Não aplicável
Colaborador Listado	Não aplicável
Membro Listado	Não aplicável
Conta Listada	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O campo **Responsabilidade** no formulário Partes relacionadas da base de instalação é preenchido automaticamente com base no tipo de parte relacionada selecionada. Para obter informações sobre o tipo de partes relacionadas, consulte Adicionar configurações de partes relacionadas a casos, produtos vendidos, bases de instalação ou organizações de serviço.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O contato é atribuído como parte relacionada ao item-base de instalação. O contato obtém acesso a todos os itens correspondentes, como os itens-base de instalação secundários e os casos no formulário de item-base de instalação.

Restringir o acesso de contato

Restrinja o acesso de contato a produtos vendidos e bases de instalação limitando o acesso dos contatos associados e seus níveis de acesso para a gestão de acesso do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao restringir o acesso de contato, você pode limitar o acesso a entidades baseadas nos contatos atribuídos aos produtos vendidos e bases de instalação. Você não pode criar registros de acesso à conta duplicados com a mesma conta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Gerenciar acesso à conta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de acesso à conta

Campo	Descrição
Conta	Contas que têm restrições de acesso aos produtos vendidos e bases de instalação baseadas nos contatos associados e no nível de acesso.
Restringir acessos do contato	Acesso restrito a entidades com base em contatos associados. Se o valor do campo for **Falso**, os contatos associados à conta poderão ler os produtos vendidos e as bases de instalação associadas à conta. Se o valor do campo for **Verdadeiro**, os contatos associados às contas não terão acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação, a menos que sejam adicionados como um contato no registro ou como parte relacionada. Os contatos a seguir têm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Contatos associados ao produto vendido e registros de base de instalação. ○ Contatos que são adicionados como partes relacionadas com uma responsabilidade de representante autorizado. ○ Contatos que pertencem a contas que são adicionadas como partes relacionadas com uma responsabilidade de conta autorizada.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicionar contatos adicionais para o produto vendido

Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente

Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas de forma proativa, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.

Existem várias funções diferentes necessárias para as Operações proativas de atendimento ao cliente com base nas tarefas que você executa.

Algumas tarefas se aplicam somente se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Agent Workspace ou na interface da Now Platform. Isso é anotado na parte superior de cada tarefa.

Funções necessárias

Função	Tarefas
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Nota:** Essas funções se aplicam somente se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.	Crie alertas e casos proativos a partir de alertas.
sn_customerservice_agent	Propor casos proativos como candidatos de caso principais, trabalhar e encerrar casos proativos.
sn_customerservice_manager	Revise e aceite um caso proativo como um caso principal e crie casos secundários. Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso. Rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) para entender o nível de proatividade da equipe na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. Para obter mais informações, consulte Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Crie casos proativos. Revise e aceite casos proativos como casos principais e crie casos secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Função	Tarefas
	Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso.

Tópicos relacionados

Exibir a base de instalação em Customer Service Management espaços

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Exibir informações do produto vendido nos espaços do CSM

Criação de um caso proativo a partir de um alerta

Crie um caso para a base de instalação do cliente afetada por um alerta para antecipar problemas do cliente e resolvê-los de forma proativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica somente se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Agent Workspace ou na interface da Now Platform.

Um caso proativo é um caso criado em nome de clientes, cuja base de instalação é diretamente afetada por um alerta. Você pode abrir um caso proativo manualmente ou por meio de automação. Os agentes de atendimento ao cliente trabalham em casos. No formulário Alerta, você também pode rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta.

Se a regra **Criar caso proativo** estiver habilitada, um caso será criado automaticamente quando um incidente for criado a partir de um alerta e o sistema determinar que há itens-base de instalação do cliente externos afetados. Para obter mais informações, consulte Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta.

A Gestão de eventos do ITOM calcula os serviços (ICs) afetados por um alerta e preenche a em_impacted_ci_table com os serviços afetados (ICs) e o IC de alerta no alerta fornecido.

A lista relacionada Base de instalação afetada no formulário de alerta exibe os itens-base de instalação que estão vinculados aos serviços afetados (ICs).

O botão **Atualizar itens-base de instalação afetados** no formulário de alerta recalcula os serviços afetados (ICs) e atualiza a em_impacted_ci_table e os itens-base de instalação afetados com as mudanças mais recentes. Para obter mais detalhes, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Todos os Alertas**.
2. Clique em um alerta para o qual você deseja criar um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta, clique em **Atualizar itens-base de instalação afetados**.
   Esses itens estão listados na lista relacionada Itens-base de instalação afetados no formulário Alerta. A lista **de Itens-base de instalação afetados** não é atualizada automaticamente, portanto, atualize os itens-base de instalação sempre que abrir um alerta.
4. Clique **em Criar caso**.

   Nota:
   Se você não vir a opção **Criar caso**, clique em **...**.

5. Preencha a **Descrição resumida** e outros campos, conforme necessário.
6. Clique em **Enviar**.
   Um caso proativo é criado e o número do caso é adicionado ao campo **Caso** no formulário Alerta.

A prioridade do caso é definida com base na severidade do alerta. Os agentes de atendimento ao cliente podem agir de acordo.

Prioridade de caso com base na severidade do alerta

Severidade do alerta	Prioridade de caso
Crítico	Crítico
Principal	Alta
Secundário(a)	Moderado
Aviso	Baixo
Informação	Baixo

Gerenciar um caso proativo criado a partir de um alerta

Trabalhe em um caso proativo e resolva o caso proativo como você resolveria outros casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin e evt_mgmt_operator têm acesso somente leitura a um caso criado a partir de um alerta e podem adicionar anotações de trabalho, conforme necessário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica somente se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Agent Workspace ou na interface da Now Platform.

Analise os casos proativos criados a partir de alertas usando o Agent Workspace. Identifique os clientes, os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo problema que causa o alerta, bem como a integridade do serviço de cada item-base de instalação afetado. Dependendo do número de clientes afetados, você pode propor um caso proativo como um caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Casos**. Como alternativa, aceite um caso proativo da caixa de entrada do Agent Workspace.
2. Clique no caso em que você deseja trabalhar.
3. Você pode executar as seguintes ações no formulário Caso.

Formulário de caso

Ação	Descrição
Clique **em Atualizar Integridade da Base de Instalação**.	Atualize o status de integridade dos itens-base de instalação afetados para ver o status do serviço em tempo real dos itens-base de instalação da conta. **Nota:** Para ver esta ação de IU, deve haver uma conta atribuída ao caso e pelo menos um item-base de instalação anexado ao caso ou à conta.
Clique **em Itens-base de instalação afetados**.	Exiba as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Se você não vir esta opção, clique em **mais**.
Clique em **Adicionar** ou **Remover**.	Adicione ou remova um item-base de instalação afetado.
Clique **em Detalhes**.	Exiba o produto vendido associado ao caso, bem como o alerta a partir do qual o caso foi criado.
Clique **em Propor caso principal**.	Propor um caso importante quando vários clientes forem afetados. **Nota:** Se você não vir esta opção, clique no ícone Mais ações de IU (ícone ***).

4. Resolva e encerre os casos proativos da mesma forma que outros casos do Customer Service Management.

Nota:
Se um alerta for encerrado, um caso não será encerrado automaticamente.

Tópicos relacionados

Propor um caso como candidato a caso principal

Encerrar um caso de atendimento ao cliente

AWA para CSM

Revisar e aceitar um caso proativo como um caso principal

Revise e aceite casos proativos como casos principais usando o processo de gerenciamento de problemas graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de problemas graves** > **Candidatos**.
3. **Opcional:** Clicar **Informações do Caso Principal** > **Clientes Afetados** para exibir a lista gerada automaticamente de clientes afetados pelo problema.
4. **Opcional:** Clique em **Criar casos secundários** para criar um caso secundário para cada cliente afetado.
5. Aceite ou rejeite o caso proativo como um caso principal.
6. Siga o processo de gestão de problemas graves para resolver o caso proativo.

Nota:
Se o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos estiver ativado, o administrador do sistema poderá ter configurado fluxos de trabalho para automatizar a criação dos casos principais, dependendo do número de contas afetadas por um problema. Se o administrador do sistema tiver configurado fluxos de trabalho, os casos principais serão criados no estado **Aceito**, **Proposto**ou **Criado**, dependendo das configurações. Se **Aceito**, os casos secundários serão criados automaticamente.

Tópicos relacionados

- Visão geral da gestão de problemas graves
- Criar um caso principal
- Criar um candidato a caso principal
- Aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal
- Criar casos secundários para um caso principal

Rastreie a integridade de serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Rastreie o status operacional dos itens-base de instalação pertencentes a uma conta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O status de integridade do serviço fornece visibilidade sobre a integridade do serviço dos itens-base de instalação de um cliente. O status de integridade do serviço é baseado na severidade dos serviços afetados que estão sendo monitorados no Network Operations Center. Atualize o status de integridade do serviço nos formulários de Conta e Caso para acessar o status de integridade em tempo real dos itens-base de instalação. Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em um caso ou em uma conta de cliente.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Listas**.
3. Clique em uma conta ou em um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para atualizar o status de integridade dos itens-base de instalação no formulário Conta e Caso, clique em **Atualizar Integridade da Base de Instalação**.
5. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação no formulário Conta, clique na lista relacionada **Itens-base de instalação**.
6. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação afetado no formulário Caso, clique na lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**.

Tópicos relacionados

Status da integridade de serviço para base de instalação

Associar uma indisponibilidade a um caso importante

Associe uma indisponibilidade a um caso importante para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetam seus itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver indisponibilidades de serviços (ICs) em itens-base de instalação relacionados ao caso, uma mensagem será exibida na parte superior da tela. Revise as indisponibilidades e adicione-as ao caso para expor as informações aos clientes e mantê-los atualizados sobre quaisquer problemas que possam afetar os itens-base de instalação.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de problemas graves** > **Todos**.
3. Clique no caso principal ao qual você deseja adicionar indisponibilidades.
4. Na lista relacionada **Indisponibilidades**, clique em **Editar**.
   Um filtro exibe as indisponibilidades. Somente as indisponibilidades relacionadas a pelo menos um dos serviços (ICs) dos itens-base de instalação no caso são exibidas. Nesse caso, um IC é normalmente um serviço que está sendo usado pelo cliente.
5. Adicione as indisponibilidades que você deseja associar ao caso.
6. Clique em **Salvar**.
   - A indisponibilidade é associada ao caso e as anotações de trabalho são atualizadas de acordo.
   - Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as indisponibilidades de um caso na lista relacionada Indisponibilidades.

Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal

Crie uma indisponibilidade a partir de um caso importante para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetam seus itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se não houver indisponibilidades, você também poderá criar indisponibilidades diretamente de um caso principal para informar os clientes afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Gerenciamento de problemas graves**.
3. Crie um caso principal ou clique em um caso principal existente sem indisponibilidades associadas a ele.
4. Clique **em Criar indisponibilidade**.

> **Nota:**
> Você só poderá criar uma indisponibilidade a partir de um caso se não houver indisponibilidades já associadas a ele e se houver pelo menos um item-base de instalação afetado associado ao caso. Você não pode criar uma indisponibilidade em um caso secundário.

5. Preencha os campos no formulário de Indisponibilidade, conforme necessário.
6. Clique em **Enviar**.
   Todos os serviços (ICs) associados aos itens-base de instalação no caso estão associados à indisponibilidade como **ICs afetados**.

Rastrear indisponibilidades de itens-base de instalação

Exiba indisponibilidades associadas a um caso para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetam sua base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As indisponibilidades podem ser rastreadas usando casos proativos e casos relatados pelo cliente.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Clique **em Listas**.
3. Clique em um caso proativo.
4. Clique na lista relacionada Indisponibilidades para exibir todas as informações de indisponibilidade relacionadas ao caso.

> **Nota:**
> Se a lista relacionada Indisponibilidades não for exibida, clique em **mais**.

Como usar o Walk-up Experience

Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, marcar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.

Usuários com funções como sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager e os usuários de balcão de serviços podem usar o recurso Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer check-in em um local com balcão de serviços

Como representante da loja, você pode permitir que os clientes façam check-in ao chegarem ao seu local de serviço. O usuário é adicionado à fila do solicitante após preencher alguns detalhes e um motivo para a visita.

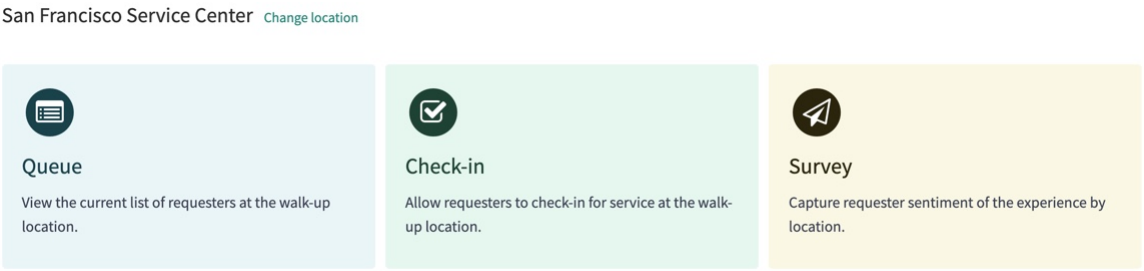
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um dispositivo no local da loja executa o aplicativo de balcão de serviços. A tela de boas-vindas da aplicação inclui seleções para fazer check-in de um serviço, exibir a lista de solicitantes na fila e concluir uma pesquisa. Usuários convidados e usuários registrados podem acessar as seleções na tela de boas-vindas.

Tela da aplicação de balcão de serviços



Procedimento

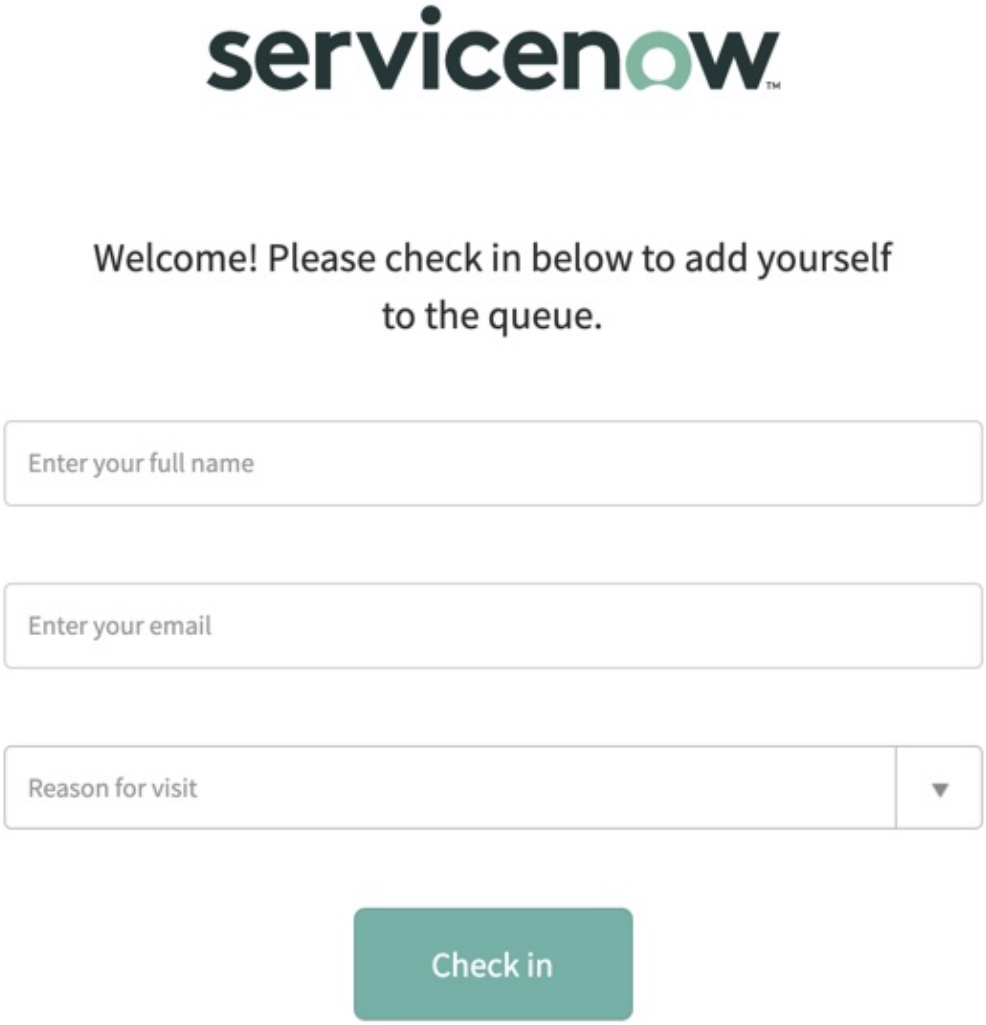
1. Selecione **Check-in** na tela do aplicativo de balcão de serviços.
2. Adicione detalhes na tela Check-in.

   Se o sistema já tiver um contato ou consumidor com os mesmos detalhes, ele associará a interação a esse contato ou consumidor específico no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de check-in



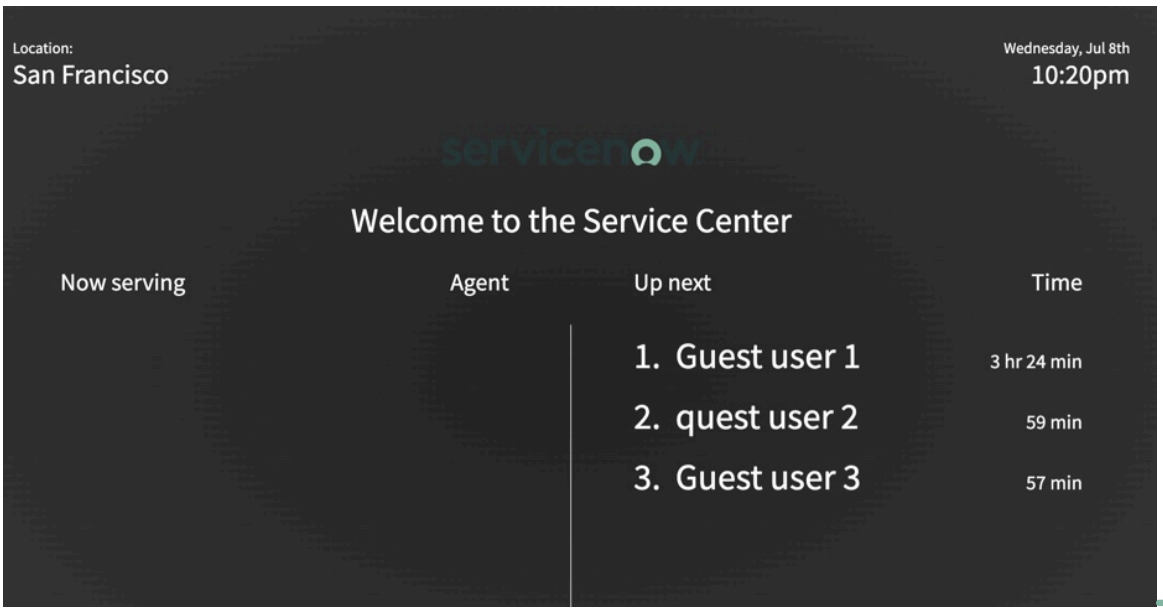
3. Após o check-in, você pode exibir o status da fila selecionando **Fila** na tela da aplicação de balcão de serviços.

   O widget **Fila** permite que você exiba a lista de solicitantes no local de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitorar filas do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de status da fila



O widget de **pesquisa** permite que você solicite feedback do solicitante sobre a experiência no local. Para obter mais informações, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Programe compromissos ou entre em uma fila no portal do Customer Service Management

Os clientes precisam investir tempo para chegar a um local físico para o serviço. A capacidade de marcar compromissos em um horário específico ajuda a planejar visitas ao local de serviço. Um slot é pré-atribuído com base na reserva de compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Navegue até **Suporte**>**Check-in** de balcão de serviços no cabeçalho do portal.
   A aplicação pesquisa o centro de serviço mais próximo.
3. Clique **em Mudar local** e selecione o local de sua preferência na lista suspensa se quiser mudar o local padrão.

   O local padrão é definido como o centro de serviço mais próximo com base nas informações de seu local, depois que você permite que o navegador acesse seu local. Você pode escolher o local manualmente se quiser permitir que o navegador detecte seu local.
4. Vá para a guia **Programar um compromisso** para marcar um compromisso.
5. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.
   O conteúdo relacionado que pode ajudar com seu problema é listado na parte inferior da tela.
6. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.
7. Clique no ícone) e selecione a data e a hora do compromisso.
8. Clique **em Programar compromisso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá as seguintes notificações por e-mail ao executar as seguintes ações:

- Confirmação, lembrete e cancelamento de compromisso.
- E-mail de pesquisa.

Nota:
Você pode voltar ao portal para reagendar ou cancelar o compromisso se a data do compromisso não tiver passado.

Programar um compromisso de balcão de serviços como usuário convidado

Programe compromissos de balcão de serviços como usuário convidado no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Acesse a página inicial do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.
2. Clique em **Check-in do balcão de serviços**.
3. Clique em **Permitir** para usar seu local atual ou selecione o local de sua preferência na lista suspensa **Selecionar o local**.
   A tela Bem-vindo ao Check-in do balcão de serviços é exibida.

   Nota:
   Um usuário com credenciais de login também pode fazer login por meio do link Check-in do balcão de serviços para marcar um compromisso.

4. Marque a caixa de seleção **Não sou um robô** e verifique se você não é um robô.
5. Preencha os campos.

Campos de compromisso do usuário convidado

Campo	Descrição
Insira seu nome	Seu nome e sobrenome.
Insira seu endereço de e-mail	Seu endereço de e-mail.
Insira seu número de telefone (opcional)	Seu número de telefone. **Nota:** Este campo não aceita caracteres alfabéticos.
Qual é o motivo da sua visita?	O motivo da sua visita.
Quando você quer visitar?	A data que você deseja visitar. Clique no ícone de calendário, selecione a data e a hora desejadas para o compromisso e clique em **Selecionar**.

O nome do local padrão, a descrição, os horários de operação e o link **Obter direções** são exibidos à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você optou por selecionar um local, o link **Exibir no mapa** será exibido.

6. **Opcional:** Altere o local manualmente.
   a. Clique **em Mudar local**.
   b. Selecione um local na lista suspensa.
7. Clique **em Programar compromisso**.
   Você receberá um e-mail de verificação.

Nota:
Você também pode clicar em **Cancelar compromisso** na mesma tela Bem-vindo ao Check-in do balcão de serviços. Confirme o cancelamento na caixa de diálogo que aparece e cancele o compromisso.

8. Clique em **Verificar** ou clique no link para confirmar seu compromisso no e-mail recebido.
   O compromisso é confirmado e os detalhes são exibidos na tela de confirmação. Se você quiser verificar seu compromisso quando esta tela não for mais exibida, clique no link do e-mail de confirmação do compromisso para exibi-lo novamente.

Modificar ou cancelar um compromisso de balcão de serviços como usuário convidado

Modifique ou cancele compromissos de balcão de serviços que você programou.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Abra o e-mail de confirmação de compromisso que você recebeu.
2. Clique no link do e-mail para modificar ou cancelar seu compromisso.
   Uma guia Verificação de senha única é aberta no navegador e um e-mail contendo uma senha única (OTP) e um link para verificar seu compromisso é enviado.
3. Insira a OTP na guia de verificação e clique em **Continuar** ou em **Verificar seu compromisso** no e-mail.
   A opção OTP é útil quando você está lidando com vários dispositivos para verificar e-mails e marcar compromissos. Por exemplo, você pode exibir o e-mail com a OTP no seu celular e inserir a OTP ao reservar um compromisso na área de trabalho.

Nota:
O link expira após um determinado tempo.

A tela de detalhes do seu compromisso é aberta.

4. Cancele o compromisso ou modifique-o.
   - Para cancelar o compromisso, clique em **Cancelar compromisso**. Você receberá um e-mail para confirmar que seu compromisso foi cancelado.
   - Para modificar o compromisso, modifique os detalhes e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar filas do Walk-up Experience

Depois de fazer check-in em um local, você será notificado sobre o tempo de espera e sua posição na fila. Você pode exibir os problemas que estão sendo atendidos e a fila.

Antes de Iniciar

Função necessária: clientes

Procedimento

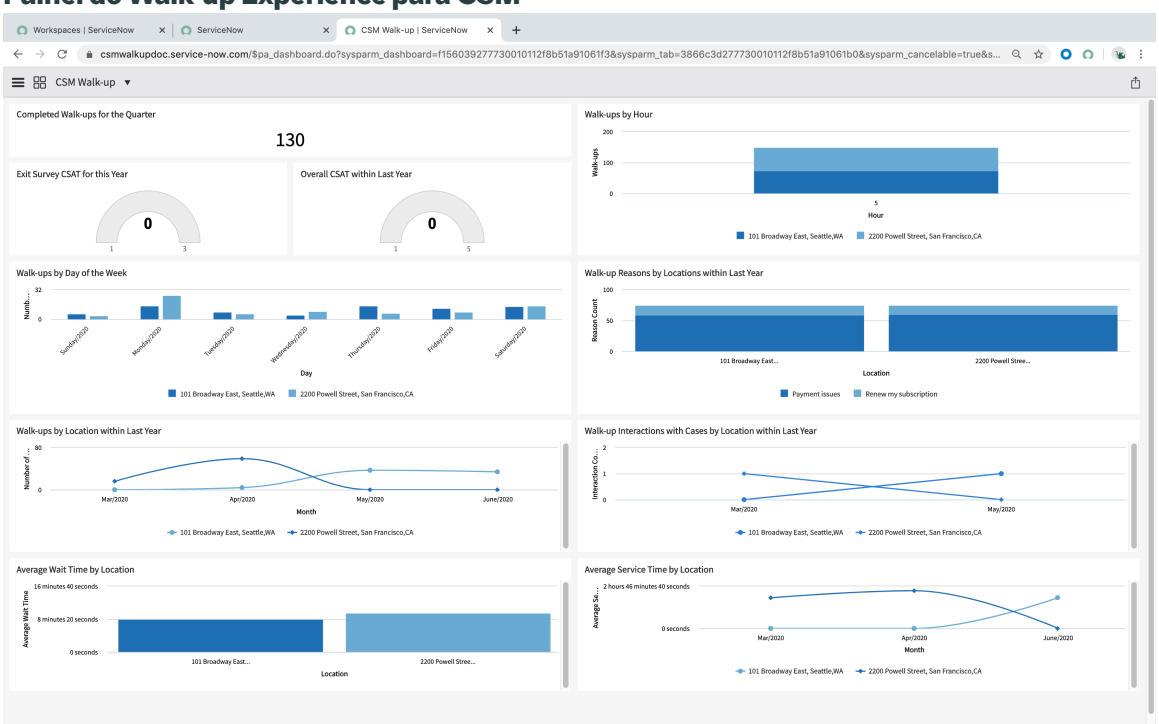
1. Faça login no portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione seu local.
3. Clique no widget **Fila**.
4. Você pode exibir as seguintes informações:
   - fila de todos aguardando serviço
   - nomes de pessoas que estão à sua frente
   - status de pessoas atendidas no momento e aguardando na fila
   - respectivos agentes que estão atendendo os clientes

Painel Walk-up Experience de CSM

Como gerente de serviço, você pode ver os principais relatórios de métricas das interações de balcão de serviços, o que ajuda a monitorar o desempenho dos agentes e dos locais de serviço.

Acesse o painel navegando até **CSM Walk-up Experience** > **Painel**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório. Você pode salvar gráficos como arquivos PNG ou JPEG e anexá-los a e-mails ou incluir em apresentações de relatórios. Todos os gráficos de relatório podem ser atualizados para os dados mais recentes. A tela a seguir é um exemplo de como o painel aparece.

Painel do Walk-up Experience para CSM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

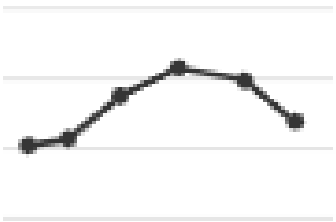
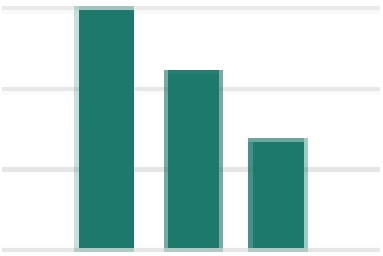
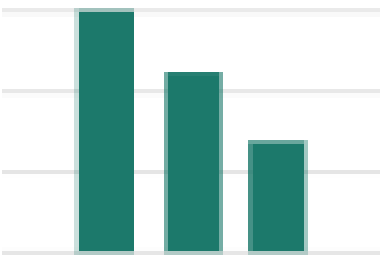
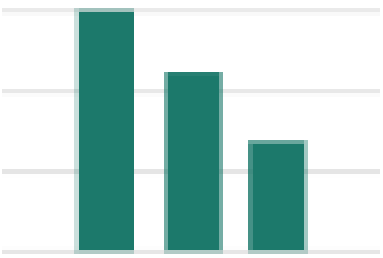
Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de atendimento ao cliente: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.	admin
Administrador do Walk-up Experience: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel	sn_csm_walkup.walkup_admin
Walk-up Experience Manager: pode rastrear o número de balcão de serviços, interações de balcão de serviços com casos, serviço médio e tempo de espera e assim por diante.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Balcões de serviços concluídos no trimestre		Número total de registros criados durante o trimestre fiscal de negócios. Volume mostrado como uma única pontuação.
Sair da pesquisa CSAT para este ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 3) durante a pesquisa de saída para o ano civil atual.
CSAT geral no último ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 5) capturado pela pesquisa por e-mail no último ano (364 dias a partir da data atual).

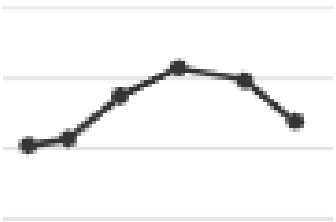
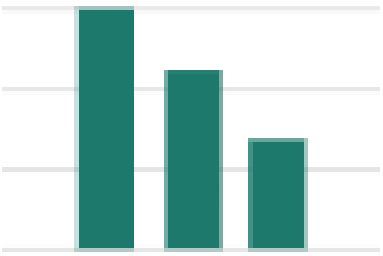
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Balcões de serviços por local no último ano		Número total de interações de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Interações de balcão de serviços com casos por local no último ano		Número total de casos de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Motivos de balcão de serviços por local no último ano		Motivos para visitar a fila de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por dia da semana		Total de interações de balcão de serviços por dia durante uma semana e por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por hora		Número total de interações de balcão de serviços por hora e local. Dados mostrados como um gráfico de barras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Tempo de serviço médio por local		Tempo médio necessário para encerrar uma interação, por local. Média de tempo mostrada como uma spline por mês.
Tempo médio de espera por local		O tempo médio que um visitante de balcão de serviços espera pelo serviço, por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.

Gerenciamento de filas e interações do Walk-up Experience

Os gerentes e técnicos do Walk-up Experience podem gerenciar com eficiência todos os aspectos de uma fila de local de balcão de serviços e demanda de interação. Os técnicos podem exibir os locais de balcão de serviços atribuídos e as interações para execução de balcão de serviços.

O Walk-up Experience fornece aos técnicos recursos de executante inclusivos para organizar e gerenciar uma fila de balcão de serviços.

Como técnico, você pode acessar Espaço do agente para gerenciar uma interação de balcão de serviços. Usando Espaço do agente, você pode:

- Acessar uma caixa de entrada pessoal para ver o trabalho atribuído a partir de vários canais de serviço, incluindo o Canal de serviço de balcão de serviços.
- Receba as atribuições enviadas automaticamente para sua caixa de entrada a partir da fila de interação de balcão de serviços.
- Trabalhar em interações simultâneas ou múltiplas ao mesmo tempo.
- Promova interações para casos.
- Trabalhar com qualquer solicitante na fila a qualquer momento, extraindo de qualquer lugar na lista da fila, bem como do topo da lista.
- Criar casos para interações
- Escolher manualmente uma interação específica para um solicitante
- Usar a Assistência do agente para agilizar o atendimento.

Com Espaço do agente, como técnico, você normalmente pode realizar interações por ordem de chegada, já que as interações são enviadas para a caixa de entrada de balcão de serviços individual. As interações são distribuídas para a caixa de entrada do agente de balcão de serviços com base nas configurações da regra de atribuição no recurso Advanced Work Assignment.

Os técnicos podem abrir casos diretamente em Espaço do agente quando um problema não for resolvido no local de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Walk-up Experience também inclui um módulo **Técnico** no navegador de aplicativos, em que os agentes que dão suporte a uma fila de balcão de serviços podem executar as seguintes ações:

- Acessar a caixa de entrada pessoal de balcão de serviços com link direto para Espaço do agente.
- Exibir interações de balcão de serviços atribuídas.
- Reatribuir e modificar interações de balcão de serviços quando necessário.
- Exibir todos os compromissos programados e futuros.
- Exibir locais de fila de balcão de serviços.
- Transfira interações de balcão de serviços para outros técnicos ou locais de fila quando necessário.

As aplicações a seguir estão incluídas no módulo **Técnico** da plataforma da barra de navegação do CSM Walk-up Experience, bem como exibidas no Espaço do agente em Balcão de serviços:

Aplicações do técnico do CSM Walk-up Experience

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **Minha caixa de entrada de balcão de serviços** Espaço do agente: **Caixa de entrada**	Veja as interações de balcão de serviços atribuídas a você em sua caixa de entrada pessoal em Espaço do agente. Advanced Work Assignment envia interações para sua caixa de entrada de acordo com as configurações de regra de atribuição.
Plataforma: **meus locais de balcão de serviços** Espaço do agente: **Locais de balcão de serviços**	Veja os locais de fila de balcão de serviços em que você deve dar suporte por endereço físico.
Plataforma e Espaço do agente: **Balcões de serviços atribuídos a mim**	Exiba as interações de balcão de serviços imediatas que você deve resolver ou atender. Essas interações têm um estado de **Trabalho em andamento**. Você também pode ver suas interações atribuídas em sua caixa de entrada pessoal em Espaço do agente.
Plataforma e Espaço do agente: **Aberto - Não atribuído**	Exiba todas as interações de balcão de serviços abertas e não atribuídas aos seus locais de fila. Essas interações têm um estado **Novo**, **Em fila** ou **Trabalho em andamento**.
Plataforma e Espaço do agente: **Balcões de serviços encerrados**	Exiba todas as interações de balcão de serviços encerradas. As interações encerradas têm um estado **Encerrado concluído** ou **Fechado abandonado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações do técnico do CSM Walk-up Experience

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **consultas programadas** Espaço do agente: **Compromissos**	Exiba todos os próximos compromissos agendados para sua fila de balcão de serviços.

Exibir atribuído Walk-up Experience local

Os técnicos do Walk-up Experience podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços para as quais devem dar suporte. As filas de local revelam todas as informações que um técnico precisa saber para operar a fila com eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os técnicos têm duas formas de visualizar as filas de local de balcão de serviços às quais devem dar suporte. Os técnicos acessam principalmente Espaço do agente para todas as informações relacionadas ao CSM Walk-up Experience, incluindo locais. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicativos ou na barra de navegação à esquerda para exibir os locais de fila atribuídos.

Procedimento

1. Para exibir locais de balcão de serviços usando Espaço do agente, navegue até **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique **em Lista** na barra de navegação à esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Locais de balcão de serviços**.
   Os locais de balcão de serviços em que você deve dar suporte são listados.
4. Clique no nome de uma fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas e muito mais.
5. Como alternativa, para exibir locais de balcão de serviços pelo navegador de aplicações, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Meus Locais com Balcão de serviços**.
6. Clique no nome de uma fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas e muito mais.
   Se as interações sobraram de um dia anterior ou ainda estão na fila no final do dia sem nenhum convidado associado na fila, você pode clicar em **Abandonar tudo** para cancelar essas interações.

Exibir Walk-up Experience caixa de entrada

Exiba uma caixa de entrada pessoal de interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente usando a interface do recurso Espaço do agente .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os técnicos podem ver a caixa de entrada de balcão de serviços de duas maneiras. Os técnicos acessam principalmente Espaço do agente para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a caixa de entrada. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações, ou na barra de navegação à esquerda, para vincular e exibir a caixa de entrada em Espaço do agente.

Procedimento

1. Para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços usando Espaço do agente, navegue até **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Caixa de entrada** na barra de navegação à esquerda da interface.
   As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nas programações do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Advanced Work Assignment. Os técnicos podem definir um status de caixa de entrada como **Disponível**, **Ausente** e **Off-line**.
3. Como alternativa, para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços por meio do navegador de aplicativos, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Minha caixa de entrada de balcão de serviços**.
   Você está vinculado diretamente à sua caixa de entrada pessoal no Espaço do agente. As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nas programações do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Advanced Work Assignment.

Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente

Os técnicos que oferecem suporte a locais do CSM Walk-up Experience podem exibir e gerenciar interações enviadas automaticamente para a caixa de entrada Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As interações do Walk-up Experience podem ser enviadas automaticamente para uma caixa de entrada pessoal do Espaço do agente com base nas programações dos agentes e nas configurações das regras de atribuição no recurso Advanced Work Assignment. Os técnicos realizam as interações por ordem de chegada, conforme elas aparecem na caixa de entrada.

Para atribuir e gerenciar manualmente as interações usando os módulos Técnico do CSM Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicações, consulte Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente.

Os técnicos definem um status na caixa de entrada Espaço do agente para indicar prontidão para aceitar interações. As opções de status são **Disponível**, **Ausente**e **Off-line**.

Mesmo que as interações sejam enviadas automaticamente para a caixa de entrada direta, os agentes podem trabalhar com qualquer pessoa da fila de balcão de serviços a qualquer momento.

Visualize interações de fila de balcão de serviços atribuídas a você automaticamente em sua caixa de entrada de balcão de serviços ou em sua lista **Balcões de serviços atribuídos a mim**. Você também pode exibir todas as interações **Aberta - Não atribuída** da fila compatível.

Com o Espaço do agente, você pode exibir listas de todos os seus compromissos e interações de balcão de serviços, casos, contas de clientes e contatos, incidentes, solicitações e muito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais usando uma interface conveniente. A lista de interações relacionadas do Walk-up Experience inclui os seguintes itens:

Lista de interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um visitante de fila de balcão de serviços, navegue até > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Caixa de entrada** e verifique se o status está definido como **Disponível**.
   Você pode exibir interações em sua caixa de entrada que são enviadas automaticamente para você.
3. Selecione a interação no topo da lista e comece a resolver o problema ou atender a solicitação.

   Quando você cria um caso associado, uma guia **Novo caso** é aberta ao lado da guia **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Clique em **Salvar** para salvar o novo caso.

   Se uma interação exigir uma quantidade incomum de tempo para ser resolvida ou concluída, você poderá colocar a interação em espera. O solicitante não perde posição na fila e você pode ajudar outro solicitante simultaneamente. Colocar uma interação em espera não afeta sua capacidade para novas interações.

   a. Para colocar uma interação em espera, clique **em Colocar em espera**.

   b. Você pode associar a interação com outro registro selecionando **Associar registro** no ícone mais ações de IU ⋯ no cabeçalho de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você não conseguir resolver um problema, clique no botão **Criar caso** no cabeçalho da interação.

   Quando você cria um caso associado, uma guia **Novo caso** é aberta ao lado da guia **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Clique no botão **Salvar** para salvar o novo caso.

4. Ao terminar de resolver a interação, clique em **Fechar** no cabeçalho da interação.
   Fechar uma interação afeta sua capacidade porque uma nova interação será enviada para sua caixa de entrada.

Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente

Os técnicos que oferecem suporte a locais de balcão de serviços podem gerenciar manualmente as solicitações de fila com vários módulos relacionados à interação do CSM Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerencie as interações manualmente usando os módulos Técnico do CSM Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicativos. Para gerenciar automaticamente interações atribuídas da caixa de entrada do Espaço do agente, consulte o Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente.

As filas de balcão de serviços oferecem suporte aos visitantes na ordem em que eles fazem o check-in na fila, por ordem de chegada. Os técnicos que dão suporte à fila podem decidir quem trabalhará na primeira interação. Conforme novos convidados entram na fila e enviam interações, os técnicos compartilham a carga de trabalho, atribuindo interações na fila para eles próprios.

Veja interações de fila de balcão de serviços usando vários módulos do Walk-up Experience:

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um visitante de fila de balcão de serviços, navegue até > **CSM Walk-up Experience** > > **Técnico** > **Aberto - Não atribuído**.
   A lista de Interações é aberta.
2. Encontre o nome do convidado na coluna **Aberto para** da lista de interações.
3. Clique no **Número** de interação associado ao convidado.
4. Insira seu nome no campo **Atribuído a** no formulário, altere o **Estado** para **Trabalho em andamento** e clique em **Atualizar**.
   a. Para fechar uma interação se o convidado tiver saído da fila, clique em **Abandonar** no cabeçalho do formulário ou escolha **Fechado abandonado** no campo de formulário **Estado**e clique em **Atualizar**
   b. Como alternativa, você pode associar a interação a outro registro clicando no botão **Associar registro** no cabeçalho da interação.
5. Para resolver a interação, navegue até **Walk-Up Experience** > **Técnico** > **Balcões de serviços atribuídos a mim**.
6. Clique no número da interação na lista para abrir o formulário Interação de balcão de serviços.
7. Resolva o problema ou atenda à solicitação.
   a. Altere o status da interação para **Em espera** se o solicitante não estiver presente para um compromisso ou se a interação envolver um processo demorado, por exemplo, um upgrade do sistema operacional.
   b. Se você não puder resolver o problema ou atender à solicitação, clique no link relacionado **Criar caso** para criar um caso.

   Quando você cria um caso, as listas relacionadas associadas no formulário são preenchidas. As listas relacionadas incluem os seguintes detalhes:
   - Casos de interação: casos associados à interação
   - Casos do mesmo solicitante: casos criados para um visitante de balcão de serviços

   Quando terminar de resolver a interação, altere o **Estado** da interação para **Encerrado concluído** e clique em **Atualizar** para atualizar a interação. Como alternativa, você pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.
8. Quando terminar de resolver a interação, altere o **Estado** da interação para **Encerrado concluído** e clique em **Atualizar** para atualizar a interação.
   Você também pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.

Exibir e gerenciar compromissos do Walk-up Experience em Espaço do agente

Exibir os próximos compromissos programados do CSM Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da demanda futura da fila e da carga de trabalho. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Técnicos e gerentes usam principalmente o Espaço do agente para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a exibição e a gestão de compromissos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você também pode exibir e gerenciar compromissos programados no CSM Walk-up Experience no navegador de aplicativos ou na barra de navegação à esquerda.

Compromissos são encaminhados automaticamente para sua caixa de entrada do Espaço do agente com base na disponibilidade. Você também pode exibir uma lista de compromissos agendados e escolher qual aceitar.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Nota:
Os próximos compromissos também são exibidos na tela de check-in on-line com o mesmo ícone de calendário ao lado do nome do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Página inicial do Espaço do agente**.
   A página inicial do Espaço do agente é aberta, saudando você com seu nome.
2. Clique em **Lista** na barra de navegação à esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Compromissos**.
   Compromissos de balcão de serviços atribuídos à sua fila são listados.
4. Clique em um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

   a. Para abrir a interação associada para exibir detalhes, clique no ícone ⓘ ao lado do número da interação.

   b. Clique em **Aceitar compromisso** para começar a trabalhar na interação.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a outro agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se uma quantidade significativa de tempo tiver passado e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluir o compromisso clicando no ícone Mais ações de IU ícone ooo no cabeçalho da interação e escolhendo **Excluir**.

   c. Clique em **Salvar** para salvar as mudanças feitas na interação do compromisso.

Exibir e gerenciar Walk-up Experience compromissos no navegador de aplicações

A exibição das próximas consultas programadas do Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da carga de trabalho e da demanda futura da fila. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Técnicos e gerentes podem ver e gerenciar compromissos de balcão de serviços programados no Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O acesso primário é por meio de Espaço do agente para todas as informações relacionadas Walk-up Experience, incluindo compromissos programados.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Compromissos Programados**.
   Todos os compromissos de balcão de serviços programados para os próximos 14 dias são exibidos.
2. Clique em um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

   a. Se desejar, para visualizar os detalhes da interação associada, clique no ícone de visualização de registro Ícone de ⓘ ao lado do número do compromisso.

   b. Para começar a trabalhar na interação, clique em **Aceitar compromisso** no formulário **Compromisso de balcão de serviços**.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a um agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se um período significativo de tempo tiver passado e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluí-lo clicando em **excluir**.

   c. Clique em **Atualizar** para salvar quaisquer mudanças feitas no formulário de interação.

Uso de resposta automática para desvios de caso

Desvie os casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio do recurso de resposta automática depois que um contato do cliente ou consumidor cria um caso.

Sempre que um caso é criado, o recurso de resposta envia uma notificação por e-mail contendo uma lista de artigos de conhecimento relevantes. As notificações por e-mail são enviadas ao remetente do caso e aos usuários da lista de observação associados ao caso.

Por padrão, o recurso envia a notificação por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails por usuários com a função snc_external. Seu administrador também pode configurar o recurso para casos de atendimento ao cliente registrados usando outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, social, comunidade, alerta e agente virtual.

Os artigos de conhecimento em uma notificação por e-mail de resposta são incluídos com base nos resultados da pesquisa contextual da descrição resumida do caso. Por padrão, os artigos que um remetente de caso visualizou nos últimos 30 dias não são incluídos. Seu administrador pode configurar a duração do último conteúdo exibido usando um ponto de extensão com script. Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Como remetente de caso ou usuário da lista de observação, você pode determinar se recebe notificações de resposta definindo preferências de notificação. Para obter mais informações, consulte Definir preferências de notificação de resposta automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) e habilite a propriedade **Habilitar recomendações de resposta automática** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*). Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Encerrar um caso de um artigo de conhecimento recomendado em uma notificação de resposta automática

Exiba artigos de conhecimento incluídos na notificação por e-mail enviada pelo recurso de resposta para um caso de atendimento ao cliente e encerre o caso de dentro de um artigo de conhecimento útil.

Antes de Iniciar

Função necessária: função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

Faça login no portal que contém o caso.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o recurso de resposta envia artigos de conhecimento como conteúdo útil para resolver um caso de atendimento ao cliente enviado por e-mail.

Procedimento

1. Abra o link do artigo de conhecimento da notificação por e-mail enviada por de resposta.
2. Leia o artigo de conhecimento para ver se ele resolve um caso.
3. Se o artigo de conhecimento fornecer uma solução, na seção Caso relacionado do artigo, clique em **Encerrar caso**.
4. Na janela de mensagem exibida, clique em **Encerrar caso**.

Resultado

Uma mensagem informativa sobre o caso que está sendo encerrado é exibida. Se algum caso tiver sido encerrado usando um link de artigo de conhecimento acessado de uma notificação por e-mail de resposta, um botão **Exibir caso** aparecerá nesse artigo. Clique no botão para exibir os detalhes do caso que foi encerrado.

Definir preferências de notificação de resposta automática

Defina preferências de notificação para receber de resposta recomendações sobre casos de atendimento ao cliente que você enviou ou para os quais você está na lista de observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

Certifique-se de que um administrador tenha configurado o recurso de resposta. Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Procedimento

1. Navegue até a página do seu portal.
2. Clique no seu nome de usuário ou na foto no cabeçalho do portal e clique em **Perfil**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página Perfil do usuário, role para baixo até a seção Ações e clique em **Preferências de notificação**.
4. Na janela Preferência de notificação, marque ou desmarque a caixa de seleção **Recomendações de resposta automática do caso** para ativar ou desativar as notificações de resposta para você.

Como usar o Atendimento ao cliente terceirizado

Os provedores de serviços terceirizados (OSPs) são organizações com as quais uma empresa se envolve para fornecer atendimento ao cliente externo. As OSPs gerenciam casos para clientes associados à organização.

Existem várias funções necessárias com base nas tarefas executadas.

Funções necessárias

Função	Descrição
sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)	Integre os agentes dos provedores de serviços aos quais eles pertencem, além de gerenciar as atribuições de caso.
sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)	Os agentes podem atender aos casos pertencentes à organização do provedor de serviços ao qual pertencem.
sn_csm_ocs.manager (gerenciador interno de OSP)	Gerencia e monitora todas as atividades realizadas pelas OSPs. O gerente também pode acessar os painéis da OSP e atuar como um ponto de contato interno para a organização.

Nota:
Os agentes e gerentes de OSP podem executar as tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Tópicos relacionados

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Atendimento ao cliente terceirizado

Painel do Atendimento ao cliente terceirizado

Tarefas do gerente do provedor de serviços terceirizado

Como gerente de OSP, você pode executar várias tarefas, como integração de agentes de OSP, exibição de casos não atribuídos e atribuição de casos a grupos ou agentes gerenciados por você. No entanto, os gerentes podem executar as tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Integrar agente do provedor de serviços terceirizado

Um gerente de OSP pode integrar agentes de OSP para gerenciar e atender a casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Integrar Agente**.
2. Preencha os campos no formulário do agente ou gerente do provedor de serviços terceirizados de integração, conforme apropriado.
3. Clique em **Enviar**.

Nota:
Quando a integração estiver concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do agente.

Atribuir um caso a um agente

Como gerente externo do Atendimento ao cliente terceirizado, você pode atribuir um caso a um agente do seu grupo.

Antes de Iniciar

Nota:
Os gerentes externos do atendimento ao cliente terceirizado [sn_csm_ocs.ext_manager] podem executar as tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Não atribuído**.
2. Abra um caso.
3. Insira o nome do agente no campo **Atribuído a** e selecione o agente na lista exibida.

   Você também pode clicar no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecionar o agente.

Nota:
O campo **Grupo de atribuição** é preenchido previamente com o nome do grupo. A lista de agentes pertencentes a esse grupo é exibida quando você pesquisa.

4. Clique em **Atualizar**.

Tarefas do agente do provedor de serviços terceirizado

Os agentes de OSP podem executar várias tarefas, como gerenciar casos, programar compromissos e assim por diante. No entanto, os agentes podem executar as tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Criar ordem de serviço

Um agente de OSP pode criar um pedido de trabalho para que ele possa ser atribuído a um agente de serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent e você deve ter instalado o Customer Service Management com o plug-in Field Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Vá para **Meus casos** e abra um caso.
2. Clique na lista relacionada de **ordens** de serviço.
3. Clique em **Nova**.
4. Clique em **Enviar**.
5. Exiba o status da ordem de serviço para atualizar o status do cliente.

Nota:
Você não pode criar uma nova ordem de serviço até que a anterior seja fechada ou excluída.

Escalar um caso

Um agente de OSP pode escalar um caso quando não puder resolver ou atender a um caso por vários motivos, como

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Clique no link relacionado **Escalar caso**.
3. Preencha os campos no formulário de escalação, conforme apropriado.
4. Clique em **Enviar**.

Exibir conta ou ativos do consumidor

Um agente de OSP pode exibir os ativos pertencentes a uma conta ou consumidor, o que ajuda a criar ou atender a um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta** ou **Consumidor**.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. Clique em Lista relacionada de **ativos**.
   A lista de ativos pertencentes à conta ou ao consumidor está visível.
5. Clique em um ativo para exibir os campos somente leitura.

Exibir contratos de conta

Como agente de OSP, você pode exibir contratos pertencentes a contas ou consumidores para criar ou atender a um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o formulário de caso.
2. Clique no ícone **Visualizar** ao lado do campo **Conta** ou **Consumidor**.
3. Clique em Lista relacionada de **contratos**.
4. Exiba a lista de ativos que pertencem a uma conta ou consumidor e preencha um caso.

Exibir dados do cliente ou do consumidor

Como agente de OSP, você deve exibir os dados do cliente ou do consumidor para atender aos casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Todos**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta** ou **Contato**.
3. Clique em **Abrir registro**.
   As seguintes listas relacionadas estão visíveis para você trabalhar e preencher os casos:
   - **Contatos**
   - **Endereços**
   - **Casos**
   - **Ativos**
   - **Contratos**
   - **Direitos**
   - **Relacionamentos entre contas**
   - **Produtos Vendidos** e
   - **Base de instalação**

Criar uma tarefa de caso

Um agente de OSP cria uma tarefa de caso depois que um caso é atribuído. Como agente, você pode trabalhar no caso adicionando anotações de trabalho e comentários adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos** e abrir um caso.

   Nota:
   A linha do tempo do caso é exibida na parte superior do formulário do caso.

2. Clique em Lista relacionada de **tarefas**.
3. Clique em **Novo** para criar uma nova tarefa.
   O botão **Editar** permite adicionar tarefas de caso existentes a um caso da lista **Coleção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.

5. Clique em **Enviar**.

Nota:
Você também pode fechar a tarefa de caso.

Atribuir um caso

Atribua um caso a você ou a outro agente de provedor de serviços terceirizado (OSP) na organização para começar a trabalhar no caso ou para concluir o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Todos**.
2. Clique e abra um caso na lista disponível.
3. Clique em **Atribuir a mim**.

Nota:
Se o caso já estiver atribuído, o botão **Atribuir a mim** não estará disponível.

Criar um compromisso

Como agente, você pode marcar um compromisso com o solicitante de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique em Lista relacionada de **compromissos**.
4. Preencha os campos no formulário de compromisso, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar** e o compromisso aparecerá na lista relacionada **Compromissos** no estado **Pronto**.
6. Edite o compromisso e clique em **Enviar atividade** para enviar o compromisso para o endereço de e-mail especificado.

Nota:
Você também pode cancelar o compromisso usando o link relacionado **Cancelar compromisso**.

Transferir um caso

O agente ou gerente de OSP, se não conseguir resolver um caso, transfere o caso manualmente para um agente interno da empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode transferir um caso selecionando o motivo da transferência, adicionando anotações de transferência e transferindo o caso manualmente. O caso é transferido com base na configuração do grupo de atribuição padrão ao definir uma OSP. Caso contrário, o caso será transferido com base no AWA ou nas regras de atribuição que foram configuradas anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso que você deseja transferir.
3. Clique em **Caso de transferência**.
4. Selecione o motivo para transferir o caso na lista suspensa **Motivo**.
5. Insira informações adicionais sobre o caso no campo **Anotações**.
6. Clique em **Salvar**.
   O caso é transferido com sucesso para o gerente interno da empresa. Ao voltar para **Todos os** casos e exibir o caso, você pode exibir as informações de transferência na lista relacionada **Solicitação de transferência de caso terceirizado**.

Exibir casos

Como gerente ou agente de OSP, você deve ser capaz de exibir todos os módulos da aplicação com a lista de casos de clientes, consumidores e produtos atendidos pela sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
   Você deve conseguir ver **Meus casos**, **Todos**, Em **aberto**e Casos **não atribuídos**. Usuários que não estão autorizados ou que não pertencem a este OSP não verão nenhum caso.

   Nota:
   Como gerente de OSP, você pode exibir os casos atribuídos aos grupos que gerencia.

2. Clique em **Todos**, abra um caso e atribua o caso a você.
   O campo **Atribuído a** é preenchido previamente com o seu nome.

Exibir e-mails relacionados ao caso e responder

Como agente de OSP, você pode exibir a lista de e-mails relacionados a um caso atribuído a você. Você pode responder a um caso criando um novo e-mail e enviando-o para as partes interessadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso ao qual você deseja responder.
3. Clique na lista relacionada de e- **mails**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de e-mails enviados anteriormente, se houver, será exibida.

4. Clique em **Novo e-mail** para criar um novo e-mail.
   Os campos de destinatário são preenchidos previamente. Você pode adicionar destinatários adicionais, se necessário.
5. Insira o texto do corpo na janela Compor e-mail.
6. Clique no ícone) se quiser adicionar um anexo ao e-mail.
7. Clique em **Enviar**.

Relatar lacuna de conhecimento de um caso

Um agente de OSP pode relatar uma lacuna de conhecimento para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. O conhecimento está disponível para o caso na lista relacionada de **lacunas de conhecimento**.
4. Clique no link relacionado **Relatar lacuna de conhecimento**.
5. Insira a descrição.
6. Clique em **Enviar**.
   Uma lacuna de conhecimento é criada e você pode exibi-la na lista relacionada **Lacunas de conhecimento**.

Propor um caso principal

Como agente de OSP, você pode propor um caso principal do caso de atendimento ao cliente existente atribuído a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos nesses estados podem ser propostos como um candidato de caso principal:

- Novo
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos Resolvidos, Encerrados ou Cancelados não podem ser propostos como candidatos a caso principais.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou a justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. As informações fornecidas nos campos **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** são adicionadas ao formulário Caso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique com o botão direito do mouse no formulário do caso.
4. Clique **em Propor caso principal**.
5. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
   Você também pode optar por inserir o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.
6. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
7. **Opcional:** Insira o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.
   Essas informações são adicionadas ao formulário Caso no campo **Anotações de trabalho** e no campo **Impacto nos negócios** na seção Informações principais do caso.
8. Clique **em Propor**.
   Uma entrada é adicionada às **Anotações de trabalho** no formulário Caso informando que o caso foi proposto como um candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Encerrar um caso

Usuários com a função de agente de OSP podem propor uma solução para um caso e fechar os casos atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique na guia **Informações de fechamento** no formulário do caso.
4. Selecione o **Código de resolução** na lista suspensa.
5. Insira a causa da resolução e as anotações, se houver, nos campos **Causa** e Anotações de **resolução**.
6. Marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**, se desejar.
7. Clique **em Encerrar caso**.
   O estado do caso muda para o estado **Encerrado**.

Pesquisa contextual

Usuários com a função de agente de OSP podem pesquisar informações relacionadas para atender a um caso. Os resultados da pesquisa retornados são a lista de entidades às quais o agente tem direito de acordo com a governança de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Todos**.
2. Abra um caso para ver os resultados da pesquisa relacionados de acordo com a descrição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir lista de direitos

Como gerente ou agente de OSP, você deve exibir os direitos de uma conta ou consumidor para criar ou atender a casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Todos**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta**.
   A página da conta do cliente é exibida.
3. Clique na lista relacionada **Direitos**.
4. Abra um direito e exiba os detalhes do ativo para atender a um caso.

Como usar Chat Zoom Connector

Inicie uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo usando a aplicação Chat Zoom Connector.

Como agente, você pode iniciar uma reunião Zoom em um bate-papo para entender e resolver problemas do cliente mais rapidamente por meio de interações ao vivo. Para obter mais informações, consulte Iniciar Zoom reuniões de bate-papos.

Por padrão, para cada registro de interação de uma reunião Zoom, um número de chamada em conferência Notify também é gerado. Como agente, você ou o gerente do agente pode acessar o URL de gravação da reunião Zoom no fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Agent Workspace .

Como gerente de agente, você pode acessar os detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando o registro de interação Zoom. As gravações da reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

Nota:
Os detalhes da chamada em conferência de uma Zoom reunião são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call].

Como usuário na função notify_admin ou notify_view, você pode acessar os detalhes de uma reunião Zoom navegando até **Notify** > **Gravações**e selecionando o número da chamada em conferência correspondente. Para obter mais informações, consulte Chamadas em conferência do Notify .

Funções do usuário do Conector do Zoom para bate-papo

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Chat Zoom Connector.

Funções necessárias para Chat Zoom Connector

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Inicie uma reunião Zoom em um bate-papo para entender os problemas do cliente e resolver problemas mais rapidamente por meio de interações ao vivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para Chat Zoom Connector

Funções	Tarefas
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando o registro de interação Zoom. As gravações da reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom reuniões.
notify_admin, notify_view	Exiba detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando Notify.

Informações de ativação

Configure a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões a partir de bate-papos com clientes. Para obter mais informações, consulte Configurar Chat Zoom Connector..

Tópicos relacionados

Chat Zoom Connector

Iniciar Zoom reuniões de bate-papos

Resolva problemas mais rapidamente iniciando uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo com o cliente usando a aplicação Chat Zoom Connector.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha instalado e configurado a aplicação Chat Zoom Connector. Para obter mais informações, consulte Configurar Chat Zoom Connector..

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma reunião Zoom para hospedar um compartilhamento de tela ou uma videoconferência. Você também pode gravar a reunião e salvar as gravações.

Procedimento

1. Navegue até **Agent Workspace**.
2. Aceite e responda a um bate-papo na caixa de entrada do agente.
3. **Opcional:** Faça perguntas e saiba mais sobre o problema.
4. Para iniciar uma sessão Zoom com um cliente, clique no ícone de ações) e selecione **/zoom**.

   Dica:
   Você também pode inserir `/zoom` no campo de texto do bate-papo.

5. Clique no ícone enviar (ícone ➤).
   Uma mensagem informando que a reunião Zoom foi iniciada e uma contendo o URL da reunião são publicadas na janela de bate-papo do agente e do cliente. Se a sessão foi iniciada por meio da guia Bate-papo privado, o URL da sessão não será compartilhado com o cliente.
6. Clique no URL para hospedar a reunião Zoom e solicite que o cliente clique no URL também.
   Como host da reunião, você pode aceitar participantes compartilhando o URL da reunião com eles. O número de participantes que você pode aceitar depende das configurações da sua conta Zoom.

   O tópico da reunião é definido como o número do registro de interação de bate-papo associado. A descrição da reunião é definida como a descrição resumida do registro de interação de bate-papo associado. Se a descrição resumida do registro de interação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

bate-papo associado estiver vazia, a descrição da reunião será mostrada como um hífen (-).

7. **Opcional:** Grave a reunião.
   Para obter mais informações, consulte o Help Center do Zoom .

Resultado

Um registro de interação do tipo **Zoom** é gerado para a reunião que captura os detalhes da chamada em conferência Notify para esta Zoom sessão. Um administrador do Notify ou gerente de agente pode acessar os detalhes da chamada em conferência associados à reunião Zoom do registro de interação.

Nota:
O número da chamada em conferência é um valor gerado automaticamente no campo **Registro de metadados do canal** no formulário de interação. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

O URL de gravação da reunião Zoom é adicionado ao fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Agent Workspace .

Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos

Exiba os detalhes de uma reunião Zoom iniciada em um bate-papo acessando o registro de interação associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas para um usuário com a função sn_customerservice_manager acessar Zoom detalhes da reunião de um registro de interação. Para obter informações sobre como usuários com outras funções do Notify exibem detalhes da reunião do Zoom, consulte Como usar Chat Zoom Connector.

Procedimento

1. Navegar até **Interação** > **Todos**.
2. Na lista Interações, clique no link para um registro de interação do tipo Zoom na coluna **Número**.

Resultado

O URL de gravação da reunião Zoom, se disponível, é adicionado como uma anotação de trabalho e exibido no fluxo de atividades do formulário de interação.

No formulário de interação, você pode exibir os detalhes de uma Zoom reunião.

Nota:
Seu administrador pode ter configurado o registro de interação para mostrar diferentes valores de campo específicos da aplicação.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para identificar o registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de comunicação de canal. Para uma reunião Zoom, o campo é definido automaticamente como **Zoom**.
Estado	Estados diferentes por meio dos quais a interação prossegue para uma resolução.
Aberto para	Contato do cliente ou consumidor para quem a reunião Zoom foi iniciada. Este campo é definido automaticamente com o valor do campo **Aberto para** do registro de interação de bate-papo do qual a reunião Zoom foi iniciada.
Atribuído a	Agente ao qual o registro de interação está atribuído. Este campo é definido automaticamente com o valor do campo **Atribuído a** do registro de interação de bate-papo do qual a reunião Zoom foi iniciada.
Primário	Número do registro de interação de bate-papo do qual esta reunião Zoom foi iniciada. Este campo é definido automaticamente como o número do registro de interação do bate-papo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Registro de Metadados do Canal	Número da chamada em conferência Notify. Este campo é definido automaticamente como um número de chamada em conferência associado a esta reunião e armazenado na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. **Nota:** Para exibir mais detalhes, como o URL da reunião e os detalhes do participante, clique no ícone visualizar este registro (ícone ⓘ) deste campo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Tabela de Metadados de Canal	Tabela que contém uma lista de chamadas em conferência iniciadas usando Notify. Este campo é definido automaticamente como **Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Interação

Campo	Descrição
	Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Consumidor	Conta do consumidor definida automaticamente como o valor do campo **Consumidor** do registro de interação de bate-papo do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Contato	Contato do cliente definido automaticamente com o valor do campo **Contato** do registro de interação do bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Conta	Conta do usuário definida automaticamente com o valor do campo **Conta** do registro de interação do bate-papo do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configurar o layout do formulário .
Descrição resumida	Descrição resumida da interação. **Nota:** O campo de descrição resumida está vazio para uma reunião Zoom.

Tópicos relacionados

Iniciar Zoom reuniões de bate-papos

Uso do Microsoft Outlook com CSM

Integre o Customer Service Management ao Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos no Microsoft Outlook.

Exibir detalhes de contato do cliente do Microsoft Outlook em sua instância ServiceNow

Depois de integrar o Customer Service Management (CSM) ao Microsoft Outlook, você pode exibir os detalhes do cliente em um painel de suplemento do Outlook para facilitar a comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Microsoft Outlook, abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia inicial do Microsoft Outlook, clique **em Exibir na ServiceNow**.
   O painel do suplemento do Outlook exibe os detalhes do contato.

   Nota:
   Se os detalhes do contato não estiverem disponíveis, a mensagem Nenhum contato encontrado será exibida.

3. **Opcional:** Se você quiser executar outras tarefas de contato, acesse as informações de contato na página do portal do CSM clicando no ícone pop-out (ícone).

Criar um contato no Microsoft Outlook

Como gerente de conta, você pode criar um novo contato ao receber um e-mail de um cliente cujos detalhes não estão na lista de contatos do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia inicial do Microsoft Outlook, clique **em Exibir na ServiceNow**.
   Os detalhes do contato não estão disponíveis e o painel do add-in do Outlook exibe a mensagem Nenhum contato encontrado.
3. Clique no ícone mais ações (ícone) e selecione **Criar contato**.
4. Preencha os detalhes de contato no formulário de caso e clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Se você quiser executar outras tarefas de contato, acesse o portal do CSM clicando no ícone de pop-out (ícone).

Exibir ou modificar casos existentes no Microsoft Outlook

Como gerente de conta, exiba os cinco casos mais recentes relacionados a um contato do Microsoft Outlook para entender os problemas relacionados ao contato, modificar qualquer informação de caso e se comunicar com mais eficiência com o contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Embora seja possível exibir ou modificar os casos existentes no Microsoft Outlook, você também pode acessar o portal do CSM para trabalhar em casos abertos clicando no ícone de pop-out (ícone).

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia inicial do Microsoft Outlook, clique **em Exibir na ServiceNow**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Casos** no painel do add-in do Outlook.
   O painel do add-in lista os cinco casos mais recentes conectados ao contato que não estão encerrados. Você pode carregar mais casos.
4. Clique em um caso para abrir os detalhes dele.
5. Digite sua mensagem.
6. **Opcional:** Se você tiver informações de suporte, como uma mensagem que deseja anexar a um caso, clique no ícone de anexo (ícone de) e selecione o arquivo.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado
A mensagem recém-adicionada está disponível no fluxo de atividades.

Criar um novo caso a partir de uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook

Se um cliente cujos detalhes de contato estão disponíveis enviar um e-mail relatando um problema, você poderá criar facilmente um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento
1. Abra a mensagem de e-mail que você recebeu de um cliente.
2. Na guia inicial do Microsoft Outlook, clique **em Exibir na ServiceNow**.
   O painel de add-in do Outlook é aberto no painel direito.
3. Clique no ícone mais (ícone).
4. Selecione **Criar caso** no menu.
5. Preencha os detalhes do caso no formulário de caso.
6. Clique em **Enviar**.

Usando Customer Data Models para B2B2C

Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes em vários níveis e oferecer suporte a clientes comerciais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Função necessária: há várias funções diferentes necessárias para os modelos de dados do cliente para B2B2C com base nas tarefas executadas.

Funções necessárias

Função	Tarefas
sn_customerservice_agent (agente de atendimento ao cliente)	Crie um caso para um consumidor de conta da plataforma ou dos espaços de CSM para rastrear problemas. Consulte Criar casos para um consumidor de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Função	Tarefas
awa_agent e sn_customerservice_agent	Aceite uma solicitação de bate-papo nos espaços do CSM e crie um caso a partir da interação do bate-papo.
sn_customerservice_manager (gerente de atendimento ao cliente)	Associe consumidores a uma conta para identificar os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços. Associe itens-base de instalação/produtos vendidos aos consumidores da conta para acompanhar os problemas do consumidor final.
sn_acct_consumer.consumer (consumidor da conta)	Exiba produtos/itens-base de instalação vendidos para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e os produtos ou serviços vendidos para sua conta. Crie um caso para itens-base de instalação ou problemas de produtos vendidos no portal do CSM. Você receberá notificações por e-mail quando um caso for criado, comentado, resolvido ou encerrado. Consulte Criar um caso no portal do CSM.
sn_customerservice.customer (contato da conta)	Exiba produtos vendidos/itens-bases de instalação para rastrear problemas do consumidor final. ConsulteExibir informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente e Exibir informações de produtos no Portal de atendimento ao cliente. Crie um caso para um consumidor de conta para acompanhar os problemas do consumidor. Consulte Criar casos para um consumidor de conta.

Associar uma conta a consumidores

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente identifiquem os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços e rastreiem as informações do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta.
3. Clique na lista relacionada **Consumidores**.
4. Clique em **Novo** para adicionar um consumidor existente ou novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ). **b.** Clique em **Nova**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O consumidor selecionado está associado à conta.

Associar produtos vendidos a consumidores da conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem produtos ou serviços vendidos associando produtos ou serviços vendidos a consumidores de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione um produto que ainda não tenha um consumidor associado a ele.
3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista (Ícone a lista). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista (Ícone a lista). **b.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
	c. No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O produto está associado ao consumidor.

Associar itens-base de instalação a consumidores de conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem as instâncias provisionadas associando itens-base de instalação a consumidores de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione um item que ainda não tenha um consumidor associado a ele.
3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Ações e procedimento

Ação	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ). **b.** Clique em **Nova**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

4. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Exibir informações da base de instalação como um consumidor de conta

Rastreie as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas exibindo uma lista de itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba a lista de informações de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O widget **Direitos** e o widget **Contratos** não estão visíveis para os consumidores da conta.

Procedimento

1. Navegue até o Customer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Base de instalação**.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Selecione uma base de instalação para exibir seus detalhes.

Nota:
A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, os campos **Conta** e **Consumidor** não serão exibidos. Consulte Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Exibir informações de produtos vendidos como consumidor de conta

Rastreie os produtos ou serviços vendidos para sua conta exibindo a lista de produtos vendidos no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba uma lista de produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos em sua conta.

Nota:
O widget **Direitos** e o widget **Contratos** não estão visíveis para os consumidores da conta.

Procedimento

1. Navegue até o Customer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Produtos**.
   O sistema exibe uma lista de produtos que pertencem à sua conta.
3. Selecione um produto para exibir seus detalhes.

Nota:
A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, os campos **Conta** e **Consumidor** não serão exibidos. Consulte Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Você pode ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes (sn_ciwf_ui_cmpnt) para habilitar widgets do Portal configurável. O aplicativo instala os plug-ins relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Criar uma página para widgets do Portal configurável

Crie uma página na qual você pode adicionar widgets do Portal configurável.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: ap_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Portal de serviços Designer, selecione **Adicionar uma nova página**.
4. Insira o texto para o título da página.
5. Insira um ID para a página que não inclua espaços ou qualquer caractere especial, exceto um sublinhado.
6. Selecione **Enviar**.

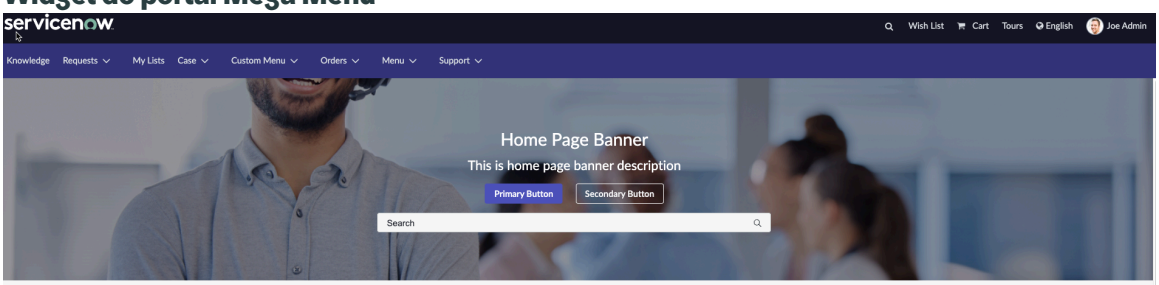
Resultado

A página é criada no Portal de serviços Designer.

Widget do portal Mega Menu

O widget Menu mega do portal exibe um menu hierárquico no cabeçalho da página inicial do portal para habilitar a navegação para páginas diferentes. Você também pode exibir um carrinho, uma lista de desejos, um tour guiado e uma lista de script, como notificação, aprovação e pesquisa no cabeçalho do portal.

Widget do portal Mega Menu



Para obter mais informações sobre como configurar o widget do Portal Mega Menu, consulte Configurar a categoria de um widget do Mega Menu do Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a categoria de um widget do Mega Menu do Portal

Configure um widget de Menu Mega do Portal para definir uma categoria de menu e associar páginas a ele para poder navegar facilmente para diferentes páginas da página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portais de serviço, na coluna **Título**, insira Atendimento ao cliente.
3. Selecione **Atendimento ao cliente**.
4. No formulário Atendimento ao cliente, no campo **Menu principal**, selecione o ícone).
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
5. No formulário Instância com menu, selecione **Abrir registro**.
6. No formulário Menu de cabeçalho CSP, se o Portal Mega Menu não aparecer no campo **Widget**, pesquise e selecione-o.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Na página Menu de cabeçalho do CSP, na seção Links relacionados, selecione a categoria que você deseja atualizar.
9. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .
10. Selecione **Atualizar**.

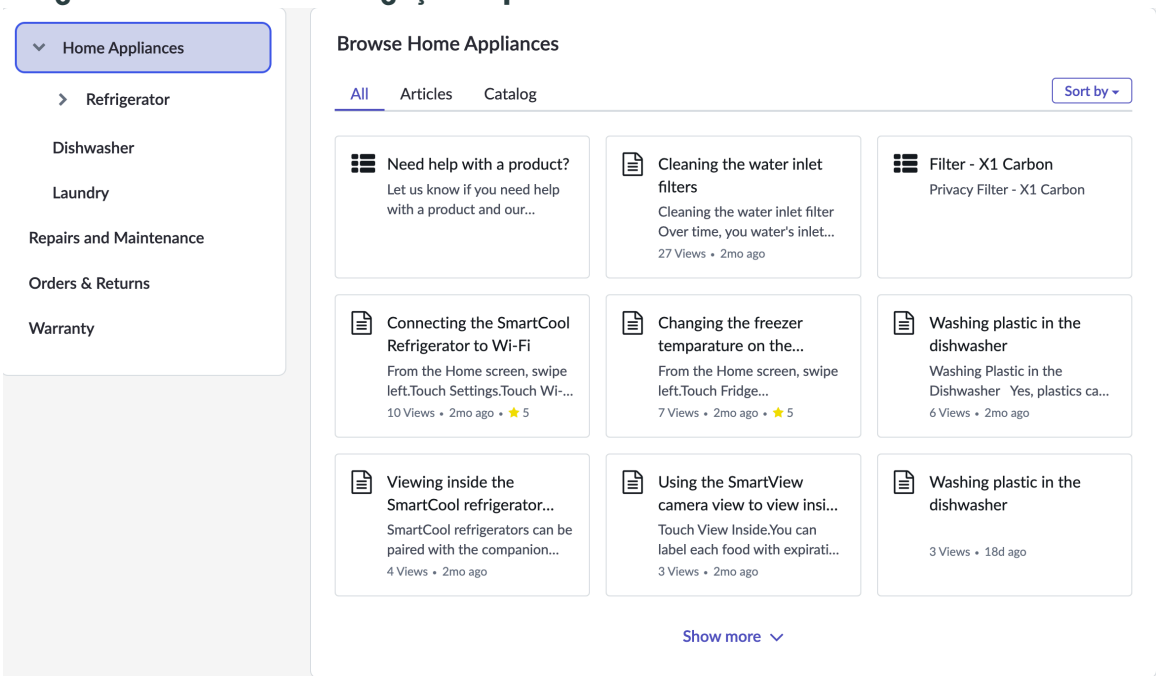
Widget de taxonomia de navegação no portal

O widget Navegar taxonomia do portal exibe tópicos de taxonomia hierárquica que permitem que os usuários naveguem até artigos de conhecimento e itens do catálogo por meio do painel de navegação do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de taxonomia de navegação no portal



Para obter mais informações sobre como configurar o widget Navegar taxonomia do portal usando as opções de instância, consulte Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação do portal.

Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação do portal

Adicione o widget Navegar taxonomia do portal ao seu portal e modifique seu comportamento. O widget exibe tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Você deve ter a seguinte configuração para adicionar, personalizar e usar este widget:

- A página à qual você deseja adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável
- Uma taxonomia para mapear seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Create taxonomy .
- Pelo menos uma taxonomia associada ao seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma taxonomia ao seu portal.
- Pelo menos um tópico associado à taxonomia. Para obter mais informações, consulte Create and associate topics .
- Tópicos associados a categorias de conhecimento e categorias de catálogo. Para obter mais informações, consulte Associate content categories to topics e Associate content from catalog categories to a topic .

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira Portal Procurar taxonomia.
7. Arraste o widget Navegar na taxonomia do portal para o layout do contêiner.
8. Na página Editar, selecione um widget de taxonomia de navegação no portal.
9. Selecione o ícone de).
10. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de taxonomia de navegação no portal.

Adicionar uma taxonomia ao seu portal

Crie uma taxonomia para organizar artigos de conhecimento e itens do catálogo em tópicos que são relevantes para o usuário. Associe uma taxonomia ao seu portal para exibir os tópicos relevantes nos widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise Suporte ao cliente na coluna **Título**.
   Você pode selecionar qualquer portal e uma taxonomia para ele.
3. Na página de Suporte ao cliente, na lista relacionada, selecione a guia **Taxonomia**.
4. Na guia Taxonomia, selecione **Editar**.
5. Mova qualquer taxonomia da coleção para a lista de taxonomia.
6. Selecione **Atualizar**.

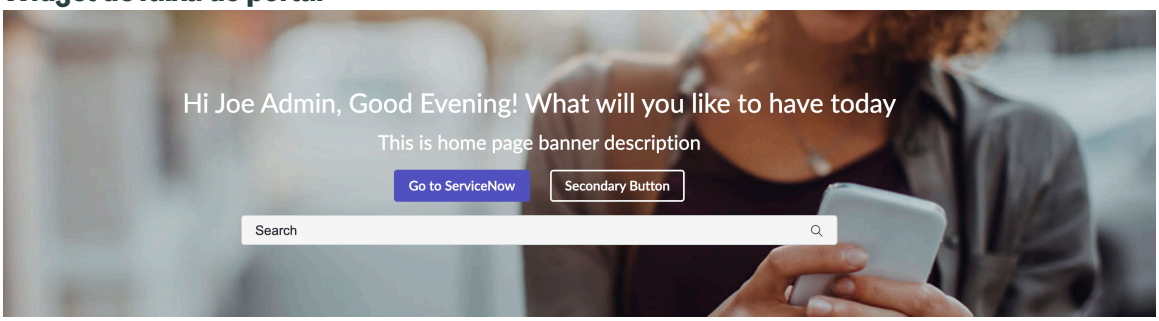
Widget de faixa do portal

Você pode usar o widget Faixa do portal para exibir comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de faixa do portal



Para obter informações sobre como configurar opções de instância para o widget Faixa do portal, consulte Adicionar e configurar o widget Faixa do portal.

Adicionar e configurar o widget Faixa do portal

Adicione um widget de Faixa do portal ao seu portal e modifique sua aparência e comportamento. Você pode usar o widget Faixa do portal para exibir comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

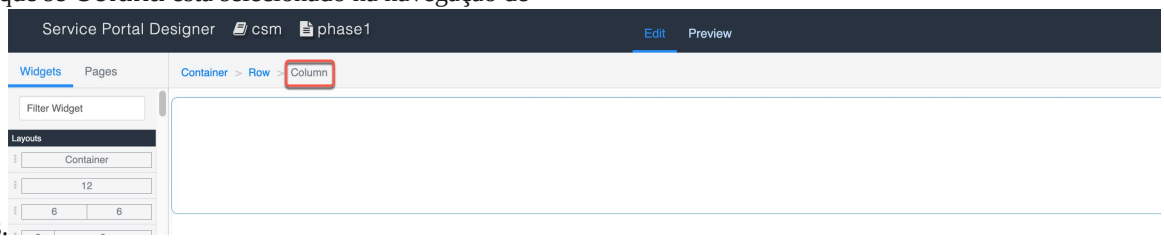
Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, selecione o ícone de).
7. No campo **Largura**, selecione **Fluido**.
8. Selecione **Salvar**.
9. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).
10. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página (ícone).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Verifique se **Coluna** está selecionado na navegação de trilhas.



11. Selecione o ícone Editar propriedades da página (ícone Page na faixa em Portal de serviços) Designer.
12. Na janela da página, no campo **CSS específico da página**, cole o seguinte código CSS.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
13. Selecione **Salvar**.
14. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Faixa do portal`.
15. Arraste o widget para o contêiner.
16. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.
17. Selecione o ícone de).
18. No formulário Instância, no campo **Apresentação**, cole o seguinte código JSON no campo **Pesquisar texto** de exemplo.

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

    Para obter mais informações sobre cada parâmetro, consulte Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal.
19. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget da faixa do portal.
20. Selecione **Salvar**.

Forneça botões de link de página da web para exibir no widget de faixa do portal

Forneça um link para uma página da Web que você deseja exibir, definindo botões primários ou secundários no widget Faixa do portal. O widget exibe esses botões por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na página Pontos de extensão, na coluna Nome da API, insira `*banner`.
3. Selecione **sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsConditionScript** na coluna **Nome da API**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
4. Na página BannerButtonsConditionScript, na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
5. Na página BannerButtonsConditionScript, no campo **Script**, defina os botões primário e secundário colando o seguinte código CSS e personalizando-o.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

    type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Copie o nome do script de condição do campo **Nome**.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.
10. Pressione Control + clique com o botão direito do mouse.
11. Selecione **Opções de instância**.
12. Na seção **Comportamento**, cole o nome que você copiou no campo **Script de condição do botão**.
13. Selecione o script de condição na lista.
14. Selecione **Salvar**.

Adicionar um widget no widget Faixa do portal

Adicione um widget para obter funcionalidade adicional ao widget Faixa do portal e configure-o. Por exemplo, você pode adicionar o widget Links rápidos do portal para permitir que os usuários acessem artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas do widget Faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do seu portal.
2. No widget que você deseja adicionar, pressione Control + clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Instância no Editor de páginas**.
4. Na seção Editar, selecione o widget Links rápidos do portal [] no fluxograma.
   O widget Links rápidos do portal foi considerado um exemplo.
5. Selecione a **Instância 2**.
6. Copie o código JSON do campo **Opções adicionais, formato JSON**.
7. Em a página inicial do portal, pressione Control + clique com o botão direito do mouse em o widget de faixa do portal..
8. Selecione **Opções de instância**.
9. Na seção **Comportamento**, cole o código JSON no campo **Esquema de opção de widget**.
10. No campo **Esquema de opção de widget**, modifique o código JSON para atualizar a configuração do widget que você adicionou.
    Para obter mais informações sobre cada parâmetro JSON do widget Links rápidos do portal, consulte Parâmetros JSON do widget Faixa do portal.
11. Selecione **Salvar**.

Widget de carrossel de faixa do portal

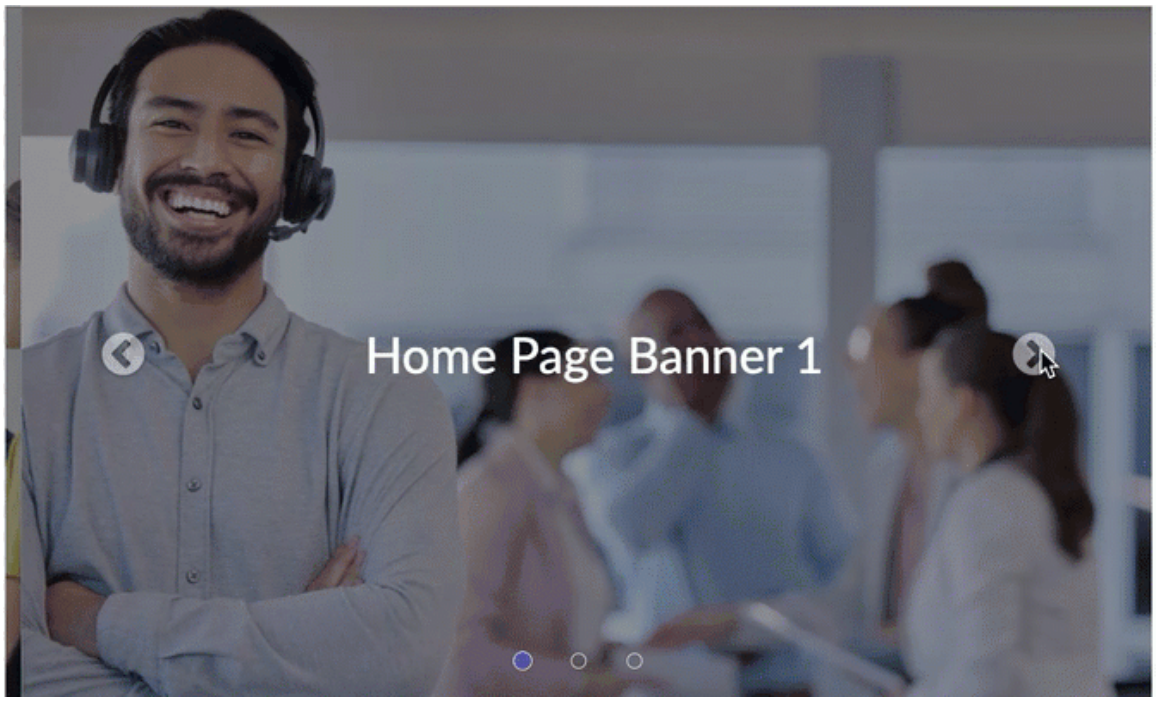
Um carrossel na faixa da sua página inicial pode exibir vários anúncios e destacar informações resumidas sobre recursos e produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de carrossel de faixa do portal

A imagem a seguir mostra um exemplo de widget de carrossel em uma página inicial do portal.



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget Carrossel de faixa do portal

Adicionar e configurar o widget Carrossel de faixa do portal

Adicione um widget Carrossel de faixa do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, selecione o ícone de).
7. No campo **Largura**, selecione **Fluido**.
8. Selecione **Salvar**.

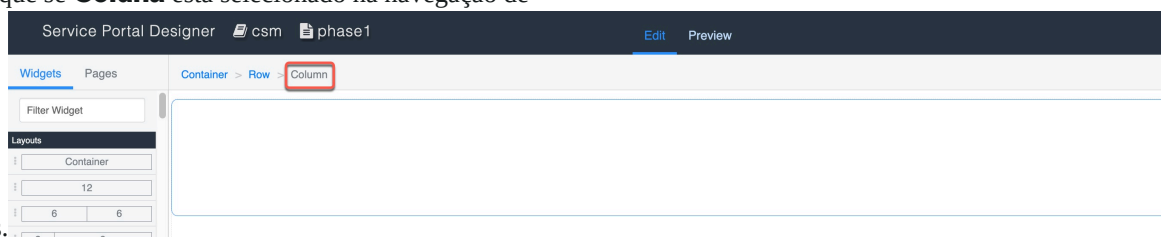
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).

10. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página (ícone) na faixa do Designer Portal de serviços.

Nota:
Verifique se **Coluna** está selecionado na navegação de trilhas.



11. Na janela da página, no campo **CSS específico da página**, cole o seguinte código CSS:

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.

12. Selecione **Salvar**.

13. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Carrossel de faixa do portal`.

14. Arraste o widget para o contêiner.

15. Na página Editar, selecione o widget Carrossel de faixa do portal.

16. Selecione o ícone de).

17. No formulário Instância, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget do carrossel de faixa do portal.

18. Selecione **Salvar**.

Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Crie um slide para incluir imagens no widget Carrossel de faixa do portal que um usuário pode percorrer.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.

2. No navegador de filtros, insira `sp_carousel_slide.list`.

3. Na página Slides do carrossel, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário de Slides do carrossel, preencha os campos.

Formulário de Slides de carrossel

Campo	Descrição
Nome	Nome do slide do carrossel.
HREF/ URL	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. **Nota:** Para obter mais informações sobre como vincular a uma página em um portal, consulte Page navigation in Service Portal by URL .
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Plano de Fundo	Imagem a ser exibida como plano de fundo dos diapositivos no carrossel. A dimensão recomendada é de 1022x300 pixels

5. Selecione **Enviar**.

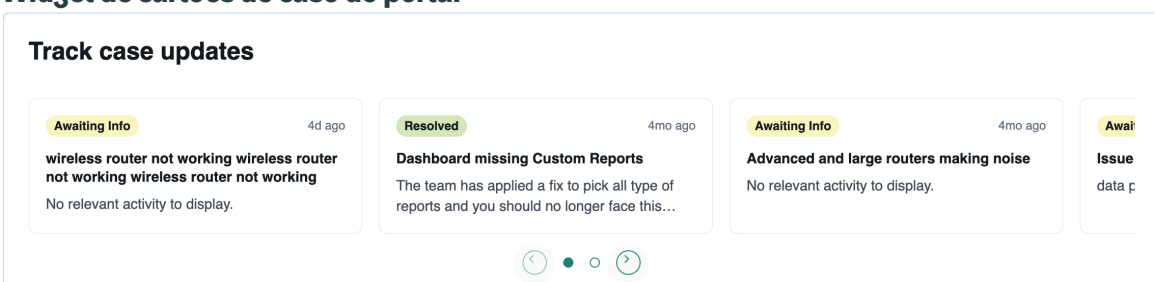
Resultado
O slide é criado e aparece na página de Slides do carrossel (sp_carousel_slide).

Widget de cartões de caso do portal

O widget Cartões de caso do portal exibe cartões para casos que você define. Por padrão, os casos exibidos são aqueles que aguardam informações ou foram resolvidos. Você pode optar por definir critérios diferentes.

A ilustração a seguir mostra a exibição do cartão padrão com casos que estão nos estados Aguardando informações e resolvidos.

Widget de cartões de caso do portal



Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância do widget Cartões de caso do portal, consulte Adicionar e configurar o widget Cartões de caso do portal.

Adicionar e configurar o widget Cartões de caso do portal

Adicione um widget de cartões de caso do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Cartões de caso do portal para exibir status, prioridade e outros detalhes relevantes relacionados aos seus casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Cartões de caso do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Cartões de caso do portal.
10. Selecione o ícone de).
11. Se você quiser usar cores de texto e de fundo personalizadas para indicar o estado dos casos exibidos no widget, insira o código JSON no formato a seguir no campo **Cor de destaque do estado** e modifique-o com as cores desejadas.

    A cor do texto padrão para todos os estados de caso é #181A1F (preto). Se você criar um estado, a cor de destaque padrão será #CBE9FC (azul claro) e a cor do texto será #181A1F (preto). Para obter mais informações sobre os valores de cor padrão, consulte Cor de destaque padrão para diferentes estados de caso.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  },
  {
    "value": "3",
    "background_colour": "#C2C4CA",
    "text_colour": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "7",
    "background_colour": "#FFCCD2",
    "text_colour": "#181A1F"
  }
]
```

Para<value> , insira um valor inteiro do estado do caso para o qual você deseja mudar as cores. Para obter mais informações sobre como encontrar esse valor, consulte Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso.

12. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de cartões de caso do portal.
13. Selecione **Salvar**.

Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso

Exiba os valores inteiros de todos os estados associados aos casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definições do sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na página Opções, na coluna **Tabela**, insira `*sn_customerservice_case`.
3. Na coluna Elemento, insira `o estado`.

Resultado
A coluna Valor na página Opções exibe os valores inteiros de todos os estados relacionados a um caso.

Widget de links rápidos do portal

O widget Links rápidos do portal exibe uma variedade de links para recursos internos e externos no portal para acesso rápido.

Os links rápidos no widget do portal permitem que os usuários acessem rapidamente o conteúdo no portal. Esses links rápidos podem ser relacionados a diferentes tipos de informações: artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas.

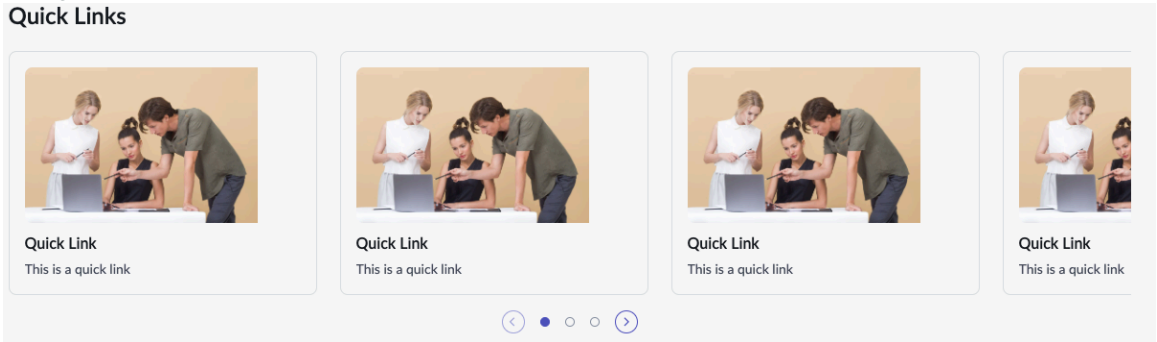
Os seguintes tipos de widgets de Links rápidos do portal exibem links rápidos relacionados a um único tipo de informação: artigos de conhecimento ou itens do catálogo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widget de links rápidos de conhecimento do portal: exibe links rápidos no widget associado a artigos de conhecimento relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget de links rápidos de conhecimento do portal.
- Widget de links rápidos do catálogo do portal: exibe links rápidos no widget associado a itens do catálogo relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget de links rápidos do catálogo do portal.

Widget de links rápidos do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget Links rápidos do portal.

Adicionar e configurar o widget Links rápidos do portal

Adicione um widget de Links rápidos do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do portal para exibir artigos de conhecimento, URLs externos, itens do catálogo ou páginas personalizadas no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designers**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de)
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira Links rápidos do portal.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do portal.
10. Selecione o ícone de).
11. No formulário Instância, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

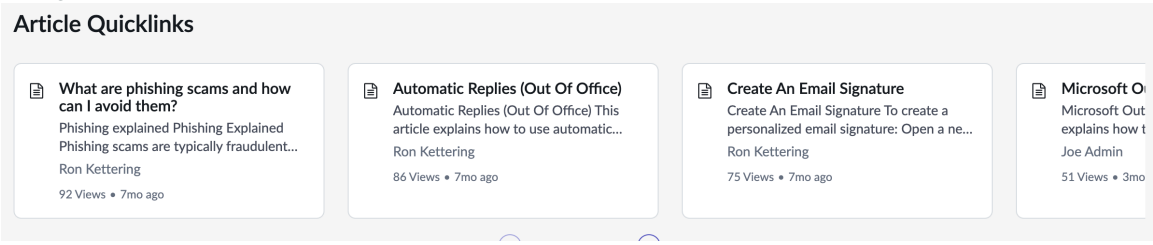
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de links rápidos do portal.

12. Selecione **Salvar**.

Widget de links rápidos de conhecimento do portal

O widget Links rápidos de conhecimento do portal exibe uma lista de artigos de conhecimento relevantes para acesso rápido no portal. O cartão exibe detalhes do artigo, como título, visualização, autor, contagem de exibições, classificação e data de atualização no widget.

Widget de links rápidos de conhecimento do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal.

Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Adicione um widget Links rápidos de conhecimento do portal ao portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de)
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Links rápidos de conhecimento do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos de conhecimento do portal.
10. Selecione o ícone de).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de links rápidos de conhecimento do portal.
12. Selecione **Salvar**.

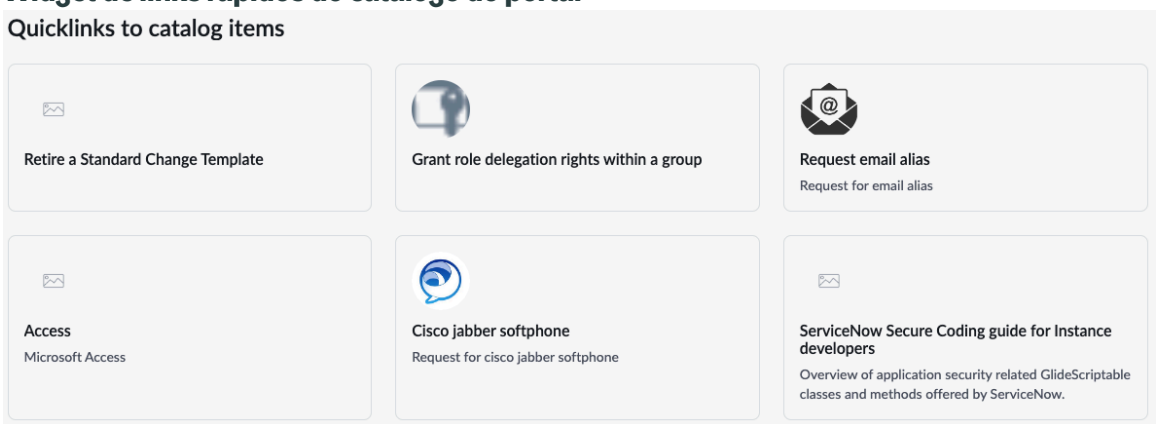
Resultado

O widget Links rápidos de conhecimento do portal aparece no widget de acordo com as opções de instância configuradas.

Widget de links rápidos do catálogo do portal

O widget Links rápidos do catálogo do portal exibe itens do catálogo de acordo com os critérios de filtro, permitindo que você inclua uma imagem, um ícone, um nome e uma descrição no cartão.

Widget de links rápidos do catálogo do portal



Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância para Links rápidos do catálogo do portal, consulte Adicionar e configurar o widget Links rápidos do catálogo do portal.

Adicionar e configurar o widget Links rápidos do catálogo do portal

Adicione um widget Links rápidos do catálogo do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do catálogo do portal para exibir itens do catálogo acessados com frequência no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

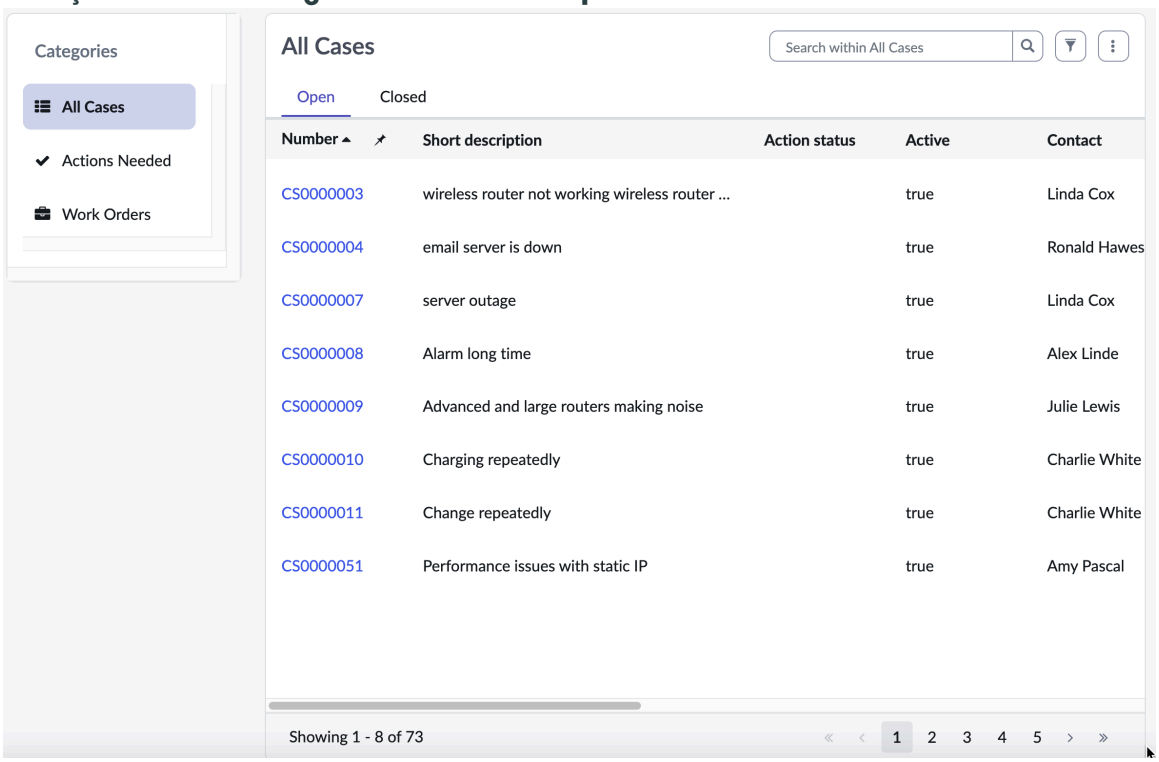
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de)
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Links rápidos do catálogo do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do catálogo do portal.
10. Selecione o ícone de).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de links rápidos do catálogo do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget de lista de dados do portal

O widget Lista de dados do portal exibe dados relacionados a casos de tabelas de casos selecionados em formato de lista ou de cartão.

A exibição de lista mostra uma lista colunar de casos e suas informações. Você pode fixar a primeira coluna.

Exibição de lista do widget Lista de dados do portal

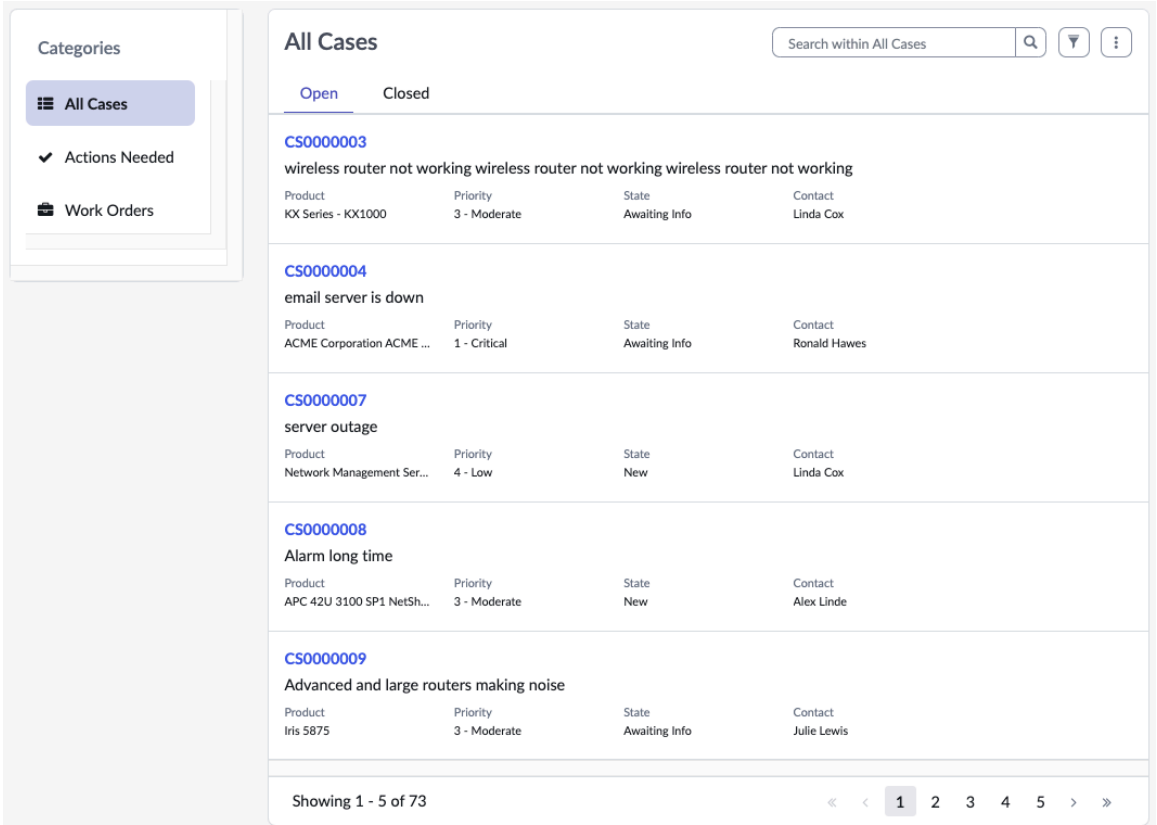


A exibição do cartão exibe informações do caso em cartões empilhados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do cartão do widget Lista de dados do portal



Cada linha no widget representa um registro. Você pode pesquisar, exibir, classificar e interagir com as informações apresentadas.

Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância do widget Lista de dados do portal, consulte Adicionar e configurar o widget Lista de dados do portal.

Adicionar e configurar o widget Lista de dados do portal

Adicione um widget de Lista de dados do portal ao seu portal e modifique seus dados, aparência e comportamento. Você pode usar o widget Lista de dados do portal para exibir diferentes dados relacionados ao caso em um formato de cartão ou lista no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Lista de dados do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Lista de dados do portal.
10. Selecione o ícone de).
11. Na página de opções da instância, no campo **Dados**, cole e personalize o seguinte código JSON para configurar as listas.

```
[
 {
  "label": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "record_view_page": "csm_ticket",
  "pre_defined_filters": [
   {
    "filter_name": "Open",
    "filter_query": "active=true"
   },
   {
    "filter_name": "Closed",
    "filter_query": "active=false"
   }
  ],
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
      "label": "1-Critical",
      "value": 1
     },
     {
      "label": "2-High",
      "value": 2
     },
     {
      "label": "3-Moderate",
      "value": 3
     },
     {
      "label": "4-Low",
      "value": 4
     }
    ]
   },
   {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "column": "state",
      "selection_type": "multi_select"
     },
     {
      "column": "contact",
      "selection_type": "multi_select"
     },
     {
      "column": "sys_updated_on",
      "selection_type": "single_select",
      "ranges": [
       {
        "label": "Last month",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
       },
       {
        "label": "Last 3 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
       },
       {
        "label": "Last 6 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
       }
      ]
     }
    ]
   },
   {
    "label": "Actions Needed",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "list_view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "query": "stateIN6,18",
    "glyph": "check",
    "record_view_page": "csm_ticket"
   },
   {
    "label": "Work Orders",
    "table": "wm_order",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "priority|state",
    "glyph": "briefcase"
   }
]
```

Para obter mais informações, consulte Parâmetros JSON do widget Lista de dados do portal.

Cada categoria no widget exibe uma lista de registros filtrados de uma tabela selecionada. A tabela padrão é a tabela Caso [sn_customerservice_case]. Em uma categoria, você pode filtrar ainda mais os registros e exibi-los em guias usando o parâmetro *`pre_defined_filters`*. Você também pode configurar as opções de filtro exibidas no ícone de filtro usando o parâmetro *`run_time_filters`*.

12. No formulário Instância, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget da Lista de dados do portal.

13. Selecione **Salvar**.

Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados

Crie um script de condição para ocultar ou mostrar uma categoria no widget Lista de dados do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de extensões do sistema** > **Pontos de Extensões com Script**.
2. Na página Pontos de extensão, no campo de pesquisa da **coluna Nome da API**, insira `*datalist`.
3. Selecione o **sn_ciwf_ui_cmpnt.DatalistCategoryConditionScript** na coluna **Nome da API**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
4. Na página DatalistCategoryConditionScript, nos Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
5. No campo **Script**, cole o seguinte código CSS:

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;

  }
```

6. Copie o nome de um script de condição do campo **Nome**.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. No widget Lista de dados, pressione Control + clique com o botão direito do mouse.
10. Selecione **Opções de instância**.
11. Na seção Comportamento, cole o nome que você copiou no campo **Script de condição Categorias**.
12. Selecione o script de condição na lista.
13. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

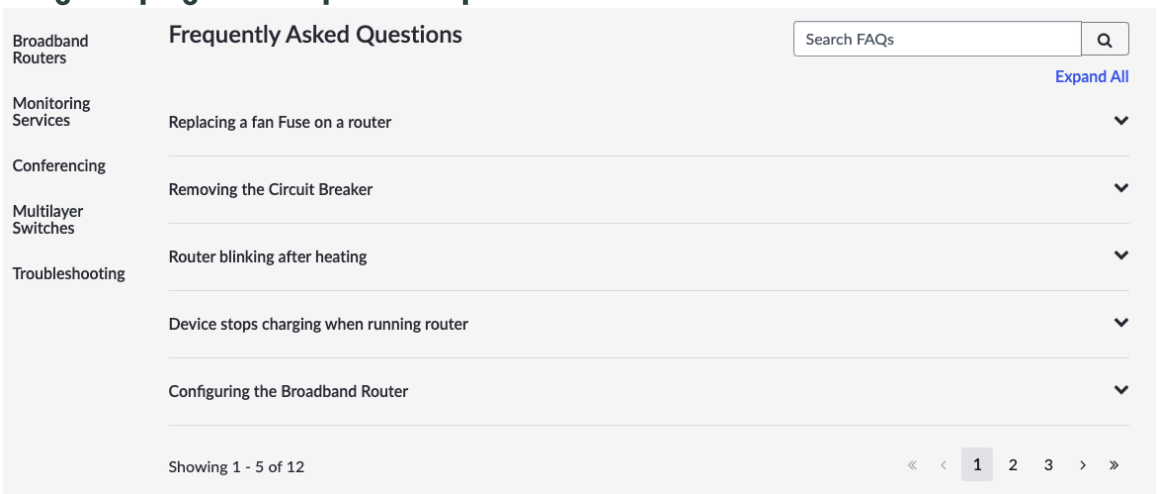
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de perguntas frequentes do portal

O widget Perguntas frequentes do portal exibe uma lista de perguntas frequentes (FAQ) da tabela de conhecimento selecionada no widget no portal. Ele permite que os usuários encontrem respostas para suas consultas sem a necessidade de entrar em contato com o suporte ao cliente ou navegar por várias páginas de artigos de conhecimento. Você pode filtrar as perguntas frequentes usando as opções na navegação principal.

A ilustração a seguir mostra cinco perguntas frequentes como a exibição padrão.

Widget de perguntas frequentes do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal.

Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal

Adicione o widget de perguntas frequentes do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget de perguntas frequentes do portal para exibir uma lista de perguntas frequentes (FAQ) de uma tabela de conhecimento no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira Perguntas frequentes do portal.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Perguntas frequentes do portal.
10. Selecione o ícone de).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de perguntas frequentes do portal
12. Selecione **Salvar**.

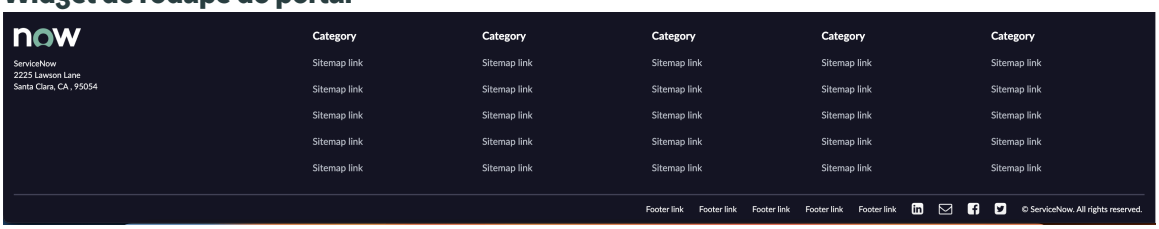
Widget de rodapé do portal

O widget Rodapé do portal exibe informações de contato, links de mídia social e outros links comuns na parte inferior da página do portal.

Inclua o widget Rodapé do portal na página do portal para exibir informações sobre sua empresa. Os itens que você pode exibir são:

- Logotipo da organização no canto superior esquerdo do rodapé
- Endereço da organização abaixo do logotipo
- Links de mapa de site em diferentes categorias no centro do rodapé
- Links de rodapé na parte inferior direita do rodapé
- Redes sociais na parte inferior direita do rodapé
- Texto de direitos autorais no canto inferior direito do rodapé

Widget de rodapé do portal



Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do portal.

Configurar o widget de rodapé do portal

Configure o widget Rodapé do portal para exibir o endereço do escritório corporativo da sua empresa, o endereço de e-mail e muito mais na página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portal de serviços, na coluna **Título**, insira *suporte ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Suporte ao cliente**.
4. No formulário de Suporte ao cliente, no campo **Configuração de início rápido**, cole o código JSON a seguir e personalize-o.

```
[
 footer": {
      "org_info": [
        "<line #1>",
        "<line #2>",
        "<line #3>"
      ],
      "copyright": "<copyright text>",
      "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
      "sitemap_links_menu_sys_id": "c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984",
      "footer_links_menu_sys_id": "57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928",
      "social_links_menu_sys_id": "b95c7867773121107b89a0e89e5a996b"
    },
```

Para obter mais informações sobre os parâmetros, consulte Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal.

5. Selecione um tema para o seu portal.
Observe que o tema La Jolla predefinido, usado como exemplo, está ativo por padrão.
   a. No campo Tema, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( )
   b. Na página Temas, na coluna **Nome**, pesquise e selecione o tema La Jolla.
   O tema La Jolla é definido como o tema do portal.
6. Selecione o rodapé do portal como o rodapé do seu tema do portal.
   a. No campo **Tema**, selecione o ícone).
   b. No formulário Tema, selecione **Abrir registro**.
   c. No formulário La Jolla, no campo **Rodapé**, selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ).
   d. No Cabeçalho | Na janela Rodapés, na coluna **Nome**, pesquise e selecione Rodapé do portal.
   e. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configure os links a serem exibidos no widget Rodapé do portal:

- Para adicionar páginas ou seções do seu site em um mapa do site, consulte Configurar links de mapa de site para o widget de rodapé do portal
- Para adicionar as contas de mídia social da sua organização, consulte Configurar links de mídia social no widget Rodapé do portal
- Para incluir um link para um site em uma página do portal, consulte Adicionar links relacionados no widget Rodapé do portal.

Configurar links de mapa de site para o widget de rodapé do portal

Exiba links para várias páginas ou seções importantes do seu site em um mapa do site. Os mapas do site ajudam os usuários a explorar o conteúdo do site.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget de rodapé do portal deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do portal

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira Links do mapa do site do rodapé do portal.
3. Selecione a entrada na coluna **Atualizada**.
4. Na página Links do mapa do site do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione a categoria que você deseja configurar.
5. Na página Categoria, nos Links relacionados, selecione um link de mapa de site na coluna **Rótulo**.
6. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os links do mapa do site estão configurados e habilitados.

Configurar links de mídia social no widget Rodapé do portal

Configure links para as contas de mídia social da sua organização no rodapé da página do portal.

Antes de Iniciar
O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

O widget de rodapé do portal deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulteConfigurar o widget de rodapé do portal

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira Links sociais do rodapé do portal.
3. Selecione a entrada na coluna **Atualizada**.
4. Na página Links sociais do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer link social na coluna **Rótulo**.
5. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Repita essas etapas para todas as contas de mídia social para as quais você deseja um link no rodapé do portal.
7. Selecione **Atualizar**.

Adicionar links relacionados no widget Rodapé do portal

Configure o link do rodapé para incluir um link para um site que você deseja que os usuários possam acessar na página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

O widget de rodapé do portal deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do portal

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira `Links de rodapé do portal`.
3. Selecione a entrada mostrada na coluna **Atualizada**.
4. Na página Links do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer categoria na coluna **Rótulo**.
5. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Menu Item form .

   Nota:
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para editar o registro.

6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O link está incluído no rodapé do portal e abre uma página da Web quando acessado.

Widget de objeto do portal

O widget de objeto do portal exibe informações importantes de um registro das tabelas disponíveis na sua instância ServiceNow®. Além disso, os usuários podem realizar ações relacionadas no registro selecionado.

O widget Objeto do portal permite que você exiba informações de uma tabela especificada como cartões no portal. Você pode selecionar qualquer tabela da instância ServiceNow®. O widget exibe informações com base no sys_id do registro. Ele também exibe uma lista de ações que o usuário pode realizar no registro selecionado.

No momento, o widget Objeto do portal é compatível com as versões para desktop e móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de objeto do portal

Para obter mais informações sobre como configurar o widget Objeto do portal, consulte Adicionar e configurar o widget de objeto do portal.

Adicionar e configurar o widget de objeto do portal

Adicione um widget de objeto de portal ao seu portal e modifique seus dados e comportamento. Você pode usar o widget de objeto do portal para exibir informações e ações importantes relacionadas a registros de uma tabela definida na página inicial do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget de objeto do portal exibe as informações com base no sy_id inserido nas opções de instância do widget. Se nenhum sys_id for fornecido nas opções de instância, o widget usará o parâmetro sys_id fornecido no URL.

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).
7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira `Objeto do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Objeto do portal.
10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de objeto do portal.
12. Selecione **Salvar**.

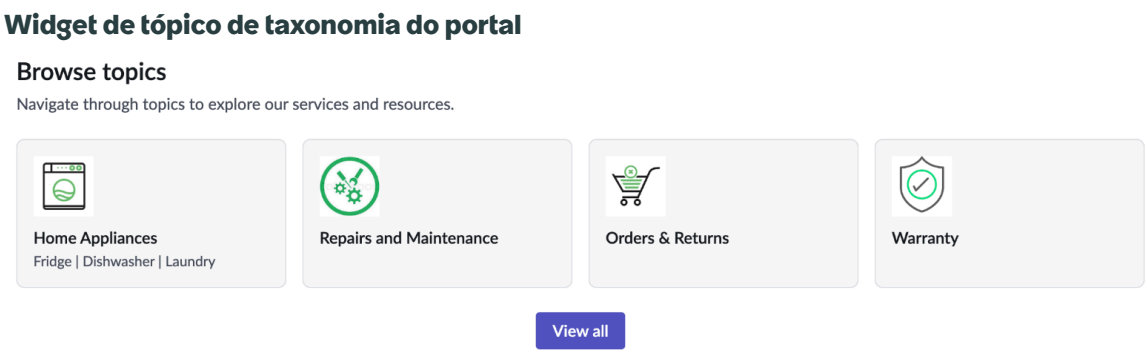
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de tópico de taxonomia do portal

O widget Tópico de taxonomia do portal exibe tópicos como cartões na página do portal. Ele permite que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget Navegar na taxonomia do portal.

Exiba informações relacionadas ao tópico para seus usuários por meio de cartões exibidos na página do portal que são definidos por meio do widget Navegar na taxonomia do portal. Quando um tópico é selecionado em um cartão, o usuário é redirecionado automaticamente para uma página do portal que é definida ao configurar um widget de taxonomia de navegação no portal. Este widget exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados ao tópico selecionado. Você pode exibir até oito tópicos como cartões.



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal.

Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal

Adicione um widget de tópico de taxonomia do portal ao seu portal para exibir tópicos sobre os quais os usuários podem obter mais informações e modificar sua apresentação e comportamento. Depois que um cartão de tópico é selecionado, os usuários são redirecionados para artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo configurados por meio do widget Navegar na taxonomia do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No painel Widgets, no campo **Filtrar widget**, insira Tópico de taxonomia do portal.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Tópico de taxonomia do portal.
10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de tópico de taxonomia do portal.
12. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configurar um widget de taxonomia de navegação do portal para funcionar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Configurar um widget de taxonomia de navegação do portal para funcionar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Permita que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo no widget de taxonomia do portal selecionando um tópico no cartão no widget de tópico de taxonomia do portal.

Antes de Iniciar

Você deve adicionar e configurar o widget Navegar na taxonomia do portal antes de acessar o tópico taxonômico no widget Tópico de taxonomia do portal. Caso contrário, uma página em branco será exibida no widget Tópico de taxonomia do portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação do portal.

Você deve adicionar e configurar o widget Tópico de taxonomia do portal no seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Na página inicial do portal, no URL do site, copie o ID da página.

   ```
   https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
   ```

2. Na página inicial do portal, pressione Control + clique com o botão direito do mouse no widget Tópico de taxonomia do portal.
3. Selecione **Opções de instância**.
4. Na janela Opções de instância, na seção Comportamento, cole o ID da página no campo **Procurar página de taxonomia**.
5. Selecione **Salvar**.

Resultado

A seleção de tópicos redireciona o usuário para um widget de taxonomia de navegação no portal que exibe artigos de conhecimento relacionados e itens do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Portal de atendimento ao cliente

Pesquise informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Sua atividade no Portal de serviços do Customer Service Management geralmente começa na página inicial do. As organizações geralmente personalizam suas páginas principais, e os usuários conectados geralmente veem informações diferentes dos usuários que não estão conectados.

Nota:
Se houver indisponibilidades ativas para sua base de instalação, elas serão exibidas na página inicial.

Na página inicial do Customer Service Portal, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Clicar em **Conhecimento** no cabeçalho ou na página principal leva você para a página inicial de Conhecimento. Você pode pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista dos artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações. Você também pode solicitar itens e serviços do catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Caso	Fornece acesso a todos os casos e links rápidos para criar um produto ou caso de pedido.
Suporte	Navegue até compromissos, contatos, ordens de serviço, base de instalação e outros links rápidos. A exibição de lista dos itens-base de instalação fornece detalhes relacionados a clientes, como conta e contato.
Notificação	Exibe notificações enviadas para casos resolvidos, casos aguardando informações, publicações e aprovações.
Tours	Veja um tour para obter orientação adicional sobre como a aplicação Customer Service Management funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Clique em **Bate** -papo ao vivo para conversar com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes estiverem indisponíveis.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite pesquisar. Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa de digitação antecipada ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pergunte à Comunidade	Fornece acesso à página inicial da comunidade, onde você pode fazer perguntas e obter respostas rápidas, se conectar com pessoas que compartilham experiências semelhantes e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Solicitar algo	Solicite itens e serviços do catálogo.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos de conhecimento mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os seguintes componentes estão disponíveis se você tiver instalado a aplicação Communities:	
Discussão resolvida recentemente	Exibir uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exibir uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exiba uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Nota:
Você pode exibir os metadados de cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias desde a publicação do artigo ou recurso e a classificação do artigo.

Gerenciar contatos no portal do cliente

Crie e atualize contatos do cliente, atribua funções a contatos e habilite ou desabilite logins de contato no portal do cliente.

Criar um contato do cliente

Use o item do catálogo **Criar contato** para criar um contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao selecionar o item do catálogo **Criar contato**, você pode adicionar os detalhes de um contato e criar o registro do contato. Depois de salvar o registro, você pode executar as seguintes ações, dependendo da sua função.

- Usuários com o sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin podem atualizar o ID do usuário do contato e habilitar ou desabilitar notificações.
- Usuários com a função de administrador podem definir uma senha para o contato e exigir que o contato redefina a senha.

Nota:
Essas ações estão disponíveis enquanto você cria o registro do contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clicar **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
2. Na lista Categorias, clique em **Serviços** e no item do catálogo **Criar contato** para exibir o formulário Criar contato.
3. Preencha os campos no formulário Criar contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	Cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente.
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o contato e atualiza o formulário de Contato.
5. **Opcional:** Atualize as informações nos seguintes campos.

Campos de contato adicionais

Campo	Descrição
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir este formato: `firstname.lastname`

6. **Opcional:** Com a função de administrador, você pode atualizar as informações de senha do contato.

Informações de senha de contato

Campo	Descrição
Senha	Defina uma senha para o contato.
A senha precisa ser redefinida	Requer que o contato redefina a senha ao fazer login no portal.

7. Clique em **Salvar** para atualizar o registro.

Atualizar informações de contato de um usuário

Atualize as informações de contato de um usuário no portal do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Clicar **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Faça as mudanças desejadas nos campos do formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	Cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário do local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato `firstname.lastname`.

4. Clique em **Salvar**.

Habilitar ou desabilitar o login de um contato

Habilitar ou desabilitar o login para um contato do portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Clicar **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, clique em um dos links a seguir.

Atribuir uma função de usuário a um contato

Atribua uma ou mais funções de usuário a um contato do portal do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a janela pop-up Editar função para gerenciar as funções de um contato. Os contatos devem ter pelo menos uma função de usuário atribuída. Se não houver funções na coluna **Selecionada** na janela pop-up, você não poderá atualizar o registro.

Nota:
As funções disponíveis na janela pop-up Editar função são configuradas usando a propriedade **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procedimento
1. Clicar **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, clique no link **Editar funções**.
4. Na janela pop-up Editar função, selecione uma função na coluna **Disponível** e mova-a para a coluna **Selecionada**.
5. Clique em **Atualizar** na janela pop-up Editar função.

   Nota:
   Se não houver funções na coluna **Selecionado**, o sistema exibirá uma mensagem de erro e a coluna será redefinida para exibir as funções atribuídas originalmente.

6. Clique em **Salvar** no formulário Contato.

Gerenciar solicitações de registro do cliente

Usuários com a função de administrador do cliente podem aprovar ou rejeitar solicitações de registro que os clientes enviam do Portal de atendimento ao cliente.

Aprovar uma solicitação de registro com um código de registro válido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro válido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento
1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique em **Aprovações**.
   A lista Aprovações exibe solicitações de registro com estes estados: **Solicitado** e **Não é mais necessário**.
3. Clique em uma solicitação na lista Aprovações com um estado **Solicitado**.
4. Se desejar, adicione **comentários** a esta solicitação.
5. Clique em **Aprovar**.
   Uma conta de usuário é criada e um e-mail é enviado para o endereço de e-mail do contato com um ID de usuário e uma senha temporária. O usuário também é atribuído a estas funções: sn_esm_user e snc_external.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar uma solicitação de registro com um código de registro inválido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro inválido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Registros de contato pendentes**.
2. Selecione uma solicitação de registro com um estado **Pendente**.
3. Selecione uma **Conta** para o solicitante.
4. Clique em **Atualizar**.
   A solicitação de registro é enviada ao administrador do cliente da conta atribuída.

Rejeitar uma solicitação de registro

Rejeite uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique **em Minhas aprovações**.
3. Clique em uma solicitação na lista Aprovações com um estado **Solicitado**.
4. Clique em **Rejeitar**.
   Um e-mail sobre a rejeição é enviado para o endereço de e-mail do solicitante.

Atribuir um contato a um ativo no portal do cliente

Usuários com a função de administrador do cliente podem atribuir um contato a um ativo do portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Clicar **Suporte** > **Ativos** no menu de cabeçalho do portal.
3. Clique no ativo desejado.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada **Contatos** do ativo.
   Isso exibe um novo formulário de contato do ativo. O campo **Ativo** exibe o ativo selecionado e é somente leitura.
5. Selecione um **Contato**.
   Os contatos disponíveis para seleção são os contatos da conta do ativo.
6. Clique em **Enviar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos** do ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar informações usando o portal do cliente

Use o recurso de pesquisa no portal do cliente para encontrar informações sobre uma pergunta ou um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O portal tem um recurso de pesquisa que você pode usar para pesquisar informações em vários repositórios. Insira um termo de pesquisa no campo **Pesquisar** e clique em **Pesquisar** para exibir uma lista de artigos relacionados.

Procedimento

1. Insira um termo de pesquisa no campo **Pesquisar**.
2. Clique em **Pesquisar**.
   Uma lista de artigos relacionados ao termo de pesquisa é exibida.
3. Clique em um link para exibir um artigo.

Pesquisar a Base de Conhecimento

Use o portal do cliente para pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos populares da base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O portal de atendimento ao cliente inclui um link para a base de conhecimento que você pode usar para pesquisar informações, ler e classificar artigos e enviar feedback. Nesse link, o portal exibe uma lista de artigos da base de conhecimento popular. Se as informações necessárias não estiverem incluídas nesta lista, você poderá pesquisar as informações desejadas na base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **em Conhecimento**.
   A página de conhecimento exibe uma categoria separada para cada um dos produtos comprados por este cliente. Também exibe listas de artigos por:
   - Conteúdo em destaque
   - Mais útil
   - Mais visto
3. Siga um destes procedimentos:

Opção	Descrição
Clique em um produto para exibir informações mais específicas	Exibe uma lista de categorias à esquerda e artigos à direita. Clique em uma categoria para expandir ainda mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Clique em um link de uma das listas	Exibe o artigo.
Digite um tópico no campo Pesquisar e pressione a tecla Enter	Exibe uma lista de artigos relacionados. Clique em um link para exibir o artigo desejado.

Pesquisar a comunidade de atendimento ao cliente

Use o portal de atendimento ao cliente para pesquisar o site da comunidade ou exibir uma lista de tópicos de discussão recentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique **em Pergunte à comunidade**.
   Isso abre a página Fazer uma pergunta.
3. Insira uma pergunta no campo **Título**.
4. Selecione uma base de conhecimento no campo **Base** de conhecimento.
5. Se desejar, selecione uma categoria no campo **Categoria**.
6. Se desejar, adicione um ou mais marcadores à sua pergunta no campo **Marcadores**.
7. Clique **em Publicar pergunta**.
   A pergunta aparece na página de resultados da pesquisa na categoria **Perguntas**.

Desviar casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os clientes pesquisem informações na base de conhecimento e na comunidade e encontrem soluções para seus problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_customer ou sn_customerservice_consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso do Portal de serviços exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo Assunto. Esses resultados da pesquisa fornecem soluções direcionadas aos clientes. Os clientes podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o cliente poderá visualizar o conteúdo.

Nota:
Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, perguntas da comunidade resolvidas e blogs e artigos fixados.

Procedimento

1. Navegue até o Customer Service Management Portal de serviços e, em seguida, **Todos** > **Suporte** > **Novos Casos**.
2. Clique em Caso de **produto** ou **Caso de pedido**.
3. Comece a digitar no campo **Assunto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se houver resultados de pesquisa correspondentes, eles serão exibidos no widget **Resultados de pesquisa relacionados**.

Nota:
Se a pesquisa integrada tiver sido habilitada, os resultados serão exibidos em linha no formulário Caso em uma seção **Resultados de conhecimento** e serão somente leitura.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique em um dos links de conteúdo no widget **Resultados de pesquisa relacionados** para inserir o conteúdo diretamente.
   - Clique em um dos links de conteúdo na seção de **resultados de conhecimento** incorporado para abrir o conteúdo em linha como somente leitura.
5. **Opcional:** Clique em **Isso ajudou** para marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado.
6. Clique em **Enviar**.

Exibir informações de ativos no Portal de atendimento ao cliente

Exibir uma lista de ativos da conta do usuário atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Clicar **Suporte** > **Ativos** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de ativos que pertencem à conta do usuário atual, incluindo o nome e o número de série do ativo, a categoria do modelo de produto e a conta à qual ele pertence.
2. Clique em uma das opções a seguir para exibir mais informações.

Opção	Descrição
Nome de exibição	Exibe as informações do ativo.
Conta	Exibe as informações da conta.
Categoria de modelo	Exibe as informações do modelo de produto para este ativo.

3. Clique no botão Voltar para retornar à lista de ativos.

Exibir ou atualizar informações de contato do cliente

Exiba ou atualize suas informações de contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal para exibir suas informações de contato.
2. Faça as mudanças desejadas nos campos do formulário Contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	Cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário do local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilitar ou desabilitar notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato `firstname.lastname`.

3. Clique em **Atualizar**.

Preferências de notificação do cliente

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail.

As preferências de notificação por e-mail são definidas para controlar as notificações por e-mail que são enviadas ao cliente quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um cliente
- Comentários sobre o caso de um cliente
- Fornece uma resolução para o caso de um cliente
- Encerra o caso de um cliente

Definir preferências de notificação por e-mail

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail que são enviadas quando os agentes de atendimento ao cliente executam ações diferentes nos casos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter recebido pelo menos um e-mail para o caso para definir as preferências de notificação por e-mail.

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique no nome de usuário ou na foto no cabeçalho do portal para exibir as informações de perfil do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no link relacionado **Preferências de notificação** para exibir o formulário Preferências de notificação.

> **Nota:**
> O link **Preferências de notificação** fica disponível somente após o recebimento do primeiro e-mail do caso.

4. Habilite ou desabilite as seguintes notificações por e-mail para o seu endereço de e-mail primário.
   As notificações estão disponíveis com base nas ações realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente no caso.
   - Caso encerrado para o cliente
   - Caso comentado para o cliente
   - Caso escalado para o cliente
   - Caso atribuído a um novo grupo
   - Caso aberto para o cliente
   - Caso resolvido para o cliente

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente. Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Vá para a página do Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da sua instância e adicionando um sufixo /csm.
   Por exemplo, https://example.com/csm.
2. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal.
3. Clique em **Perfil** para exibir as informações de perfil do usuário.
4. Clique em **Mudar senha** em **Segurança**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.
Nova senha	A nova senha, que deve atender aos seguintes requisitos: ○ Ter no mínimo oito caracteres ○ Incluir pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ○ Incluir pelo menos um número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Confirmar senha	A nova senha.

6. Clique **em Mudar**.

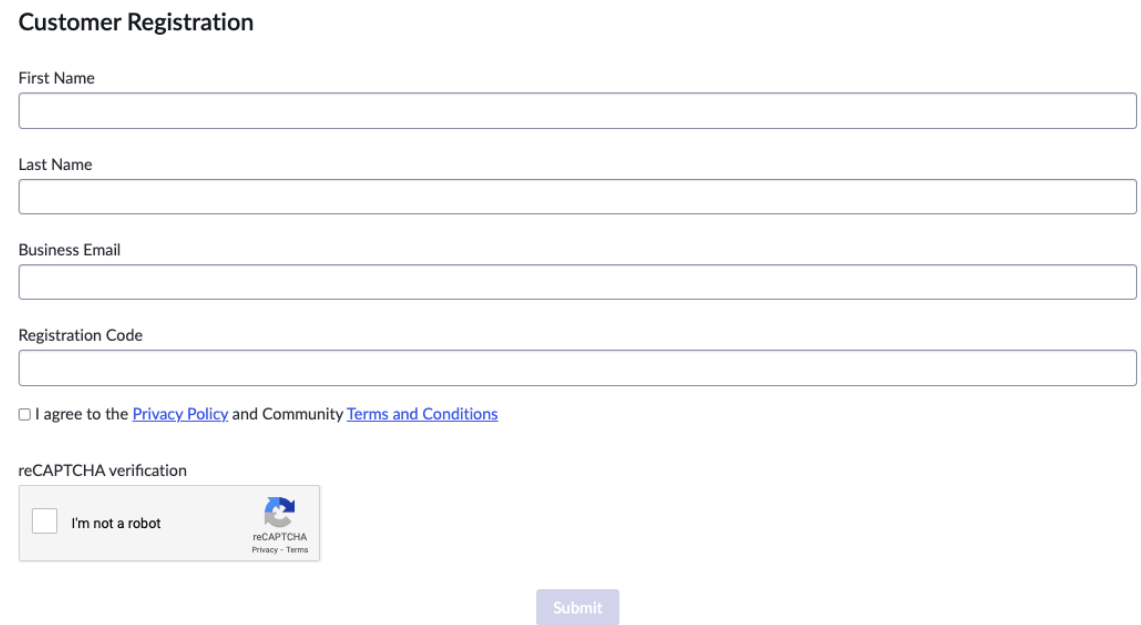
Registro automático de contato do cliente

O recurso de registro automático permite que novos contatos do cliente enviem solicitações de registro por meio do portal do cliente.

Um contato do cliente pode enviar uma solicitação de registro usando um código de registro válido. A solicitação é enviada ao administrador do cliente dessa conta para aprovação. Se uma conta tiver vários administradores de cliente, todos eles receberão a solicitação de registro, mas somente uma aprovação será necessária. Depois que a solicitação é enviada, ela passa por um processo de aprovação e é aceita ou rejeitada. Se aceito, uma nova conta será criada e o contato do cliente receberá um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login no portal pela primeira vez, o contato do cliente é solicitado a alterar a senha temporária. Se rejeitado, o contato do cliente receberá uma notificação por e-mail.

Nota:
Se uma solicitação for enviada com um código de registro incorreto, uma mensagem de notificação será exibida Código de registro inválido.

Formulário de registro automático de contato do cliente



O administrador cria um código de registro exclusivo para cada conta e o armazena no campo **Código de registro** no formulário Conta. Depois que o código é criado, os administradores do cliente podem distribuir o código para os clientes conforme necessário.

Tópicos relacionados

Exemplo: o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha

Enviar uma solicitação de registro automático

Envie uma solicitação de registro do Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Solicite um login clicando **em Registrar** no cabeçalho do portal.
3. Preencha seu **Nome**, **Sobrenome**, E- **mail comercial**e **Código de registro**.
4. Habilite a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e os termos e condições da comunidade.
   Clique nos links para acessar mais informações sobre essas políticas.
5. Habilite a caixa de seleção Código de segurança, conclua a validação do CAPTCHA e clique em **Verificar**.
   A aplicação Customer Service usa o serviço Google re-CAPTCHA.
6. Clique em **Enviar**.
   Você retornará à página de login do portal.

   Se você inseriu um código de registro válido, verá esta mensagem: “Sua solicitação foi enviada e está com revisão pendente. Você receberá um e-mail quando sua solicitação for processada".

   Se o código estiver incorreto, você verá esta mensagem: "Código de registro incorreto".

Solicitar uma redefinição de senha

Se você esquecer sua senha, poderá solicitar uma nova senha na tela de login do portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Clique no link **redefinir sua senha aqui**.
3. Insira o **Nome de usuário** e o Endereço de e **-mail**.
4. Clique **em Redefinir senha**.
5. Crie uma nova senha antes de continuar.
6. Insira a nova senha no campo **Senha**.
7. Insira a nova senha novamente no campo **Validar senha**.
8. Clique em **Enviar**.

Faça login no Portal de atendimento ao cliente pela primeira vez

Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página de login do Portal de atendimento ao cliente.
2. Insira seu ID de usuário em **Nome**de usuário.
3. Insira sua senha temporária no campo **Senha**.
4. Clique **em Login**.
   Você será solicitado a alterar sua senha.
5. Insira sua senha temporária no campo **Senha atual**.
6. Insira sua nova senha no campo **Nova senha**.
7. Insira novamente sua nova senha no campo **Confirmar nova senha**.
8. Clique em **Enviar**.

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de produtos para rastrear os produtos ou serviços vendidos em sua conta e gerencie seus serviços usando catálogos de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir uma lista de produtos ou serviços que foram vendidos para sua conta. Você também pode exibir todos os casos criados no produto e todos os contratos e direitos ativos para o produto.

Nota:
Quando o plug-in Customer Data Models for B2B2C está instalado, os contatos podem acessar a lista de produtos vendidos que pertencem aos consumidores da conta.

Um direito está ativo se:

- A data de término não está no passado ou não tem data de término.
- O contrato ao qual ele está vinculado também está ativo.

Um contrato está ativo se:

- Seu estado está definido como ativo
- Ele está vinculado a um produto com um direito ativo.

Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Se os itens do catálogo de produtos tiverem sido configurados em sua instância, você poderá usar o widget **Catálogos de serviços** para exibir catálogos de serviços sensíveis ao contexto com base nos serviços nos quais você está inscrito. Estenda seus serviços usando catálogos de serviços e solicite itens adicionais nos serviços que você assinou.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Clicar **Suporte** > **Produtos** no menu de cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de produtos ou serviços vendidos em sua conta.
3. Clique em um produto para exibir os detalhes e todos os casos criados no produto nos últimos 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Exiba todos os contratos e direitos ativos do produto vendido.
5. **Opcional:** Você também pode criar um caso diretamente dos detalhes do produto.
6. **Opcional:** Exiba todos os itens do catálogo associados aos produtos vendidos e solicite serviços adicionais, conforme necessário.

Criar um caso de produto no Portal de atendimento ao cliente

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em um produto do Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procedimento

1. Vá para o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da sua instância e adicionando um sufixo /csm.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Caso** > **Criar Caso de Produto**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Dependendo da sua função, talvez você não veja os campos **Conta** e **Contato**.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual o caso está sendo criado.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor para este caso. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in Customer Data Models for B2B2C está instalado. Depois que a Conta for selecionada, somente os consumidores pertencentes à conta serão exibidos.
Ativo	O número de etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo**, esse campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associadas estiverem disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ○ 1 - Crítico ○ 2 - Alta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma descrição resumida da pergunta, do problema ou do problema do cliente. **Nota:** Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal. os resultados são exibidos na lista **Conteúdo relacionado**.
Descrição	Uma descrição detalhada da pergunta, do problema ou do problema do cliente.

Nota:
Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O caso é criado, recebe um número de caso e é adicionado à lista de casos do criador. Para exibir esta lista, selecione a guia **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Todos os casos** no painel esquerdo.

Bate-papo com um agente do Portal de atendimento ao cliente

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Customer Service Portal para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-) no Portal de atendimento ao cliente para iniciar uma conversa.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
2. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, clique e, em seguida, entre em **contato com o suporte**.
3. Quando terminar o bate-papo, clique em **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois
Se o agente criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no portal do cliente clicando em **Meus casos** e exibindo a lista de casos.

Obter ajuda usando conversas de agente virtual

As conversas de chatbot predefinidas Atendimento ao cliente Virtual Agent ajudam seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento, como obter ajuda com um produto ou verificar o status de um caso. Use o NLU predefinido com os tópicos de chatbot do agente virtual para permitir que o chatbot avalie a intenção da entrada do usuário e forneça a melhor resposta com base no contexto da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Se você for um usuário anônimo que não esteja conectado à aplicação, poderá obter ajuda inserindo palavras-chave para um problema e optando por ser transferido para um atendente.

Um usuário com uma função proxy_contact também pode verificar o status do caso de um cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas de bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa. Se o usuário tiver uma pergunta ou um problema com um produto ou pedido existente, o agente virtual pesquisará a palavra-chave e exibirá artigos de conhecimento relevantes que podem ajudar a resolver o problema. Se não houver artigos relevantes, ele criará um caso.
ServiceNow O NLU permite a descoberta dos tópicos de chatbot com base nas palavras-chave inseridas no bate-papo ou na intenção do usuário e corresponde a uma entidade com a entrada do usuário. Ele também disponibiliza a entidade para o tópico se houver uma correspondência.

Procedimento
1. Navegue até o portal do Customer Service Management.
2. Clique **em Bate**-papo.
   Você pode clicar em **Mostrar tudo** para exibir todos os tópicos disponíveis ou inserir palavras-chave para restringir os resultados a tópicos relevantes.
3. Se você for um usuário conectado, insira palavras-chave para obter ajuda em um caso, um problema ou um pedido.
   - Se o NLU estiver habilitado, ele o guiará pelo tópico correto com base no enunciado.
   - Se o NLU não estiver habilitado, ele exibirá tópicos com base na correspondência das palavras-chave inseridas. Você pode fazer uma seleção de todos os tópicos disponíveis exibidos.

   Nota:
   Entre em contato com o administrador do sistema para determinar se os tópicos são habilitados para NLU.

4. Usar

5. Para sair de uma conversa de bate-papo, clique em **Concluído**.

Tópicos relacionados

Customer Service Virtual Agent conversations

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Exibir ou modificar um caso no Portal de atendimento ao cliente

Exibir ou modificar as informações em um caso de atendimento ao cliente selecionado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo da função do usuário atual, a lista de casos exibe:

- Casos criados pelo usuário atual (sn_customerservice.customer)
- Casos relacionados à conta do usuário atual (sn_customerservice.customer_admin)
- Casos relacionados à conta do usuário atual, bem como às contas do parceiro (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Procedimento

1. Clicar **Caso** > **Todos os Casos** no cabeçalho do portal.
   Os casos são ordenados na lista com o atualizado mais recentemente na parte superior.
2. Clique no número do caso desejado para abrir o formulário Caso.
3. Faça as mudanças necessárias no campo **Comentários adicionais**.
   Todos os outros campos do formulário são somente leitura.
4. Clique em **Atualizar**.

Exibir uma publicação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao cliente e baixe todos os anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link **Publicações** no portal de atendimento ao cliente exibe uma lista de publicações atuais que são classificadas por número de publicação.

Nota:
Depois que uma publicação atinge sua data de expiração, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clicar **Suporte** > **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, pesquise na lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista.
4. Clique em um nome de publicação para abrir.
5. Se a publicação tiver anexos, selecione os anexos para baixar na janela pop-up.
6. Feche a janela pop-up.
7. Clique na seta de retorno na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Concluir uma pesquisa de satisfação com o atendimento ao cliente

Depois de aceitar uma solução proposta para um caso, conclua uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar solução** no formulário de caso, uma pesquisa de satisfação é exibida no portal. O cliente tem a opção de concluir ou ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna o cliente à lista de casos no portal de autoatendimento.

Para concluir a pesquisa:

Procedimento

1. Responda a cada uma das perguntas da pesquisa.
2. Clique em **Enviar**.

Solicitar um item ou serviço do Portal de atendimento ao cliente

Navegue pelo catálogo e crie uma solicitação nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clientes e consumidores podem fazer solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Administradores de clientes, parceiros e gerentes de caso também podem fazer solicitações.

Nota:
Criar uma solicitação dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor requer a ativação do atendimento ao cliente com o plug-in Request Management (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso para solicitar registros.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique no link **Solicitar Algo** na página principal do portal.
   - Clicar **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e quaisquer outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Exibir registros relacionados a um caso dos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Exiba registros relacionados a um caso, como solicitações, mudanças ou problemas, nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um caso tiver um ou mais registros relacionados, um widget de Registros relacionados será exibido na página de exibição do caso que lista esses registros.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione um caso.
   Você pode usar o filtro **Minhas listas** para restringir a lista de registros antes de selecionar um caso.
3. No widget Registros relacionados, clique em um registro para exibir seus detalhes.
4. **Opcional:** Para registros de solicitação, expanda o campo **Fase** para exibir mais detalhes sobre o processo de solicitação.
5. Clique no **X** no canto superior para fechar a janela de detalhes.

Encerrar um caso no Portal de atendimento ao cliente

Clientes e consumidores podem encerrar casos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso está disponível para o Portal de atendimento ao cliente (B2B) para casos de produto e pedido e para o Portal de atendimento ao consumidor (B2C).
O botão **Encerrar caso** não está disponível para casos nos estados **Resolvido** ou **Encerrado**.

Procedimento

1. Clique em **Casos** no cabeçalho do portal para abrir a lista de casos.
2. Abra o caso desejado.
3. Na seção Ações, clique em **Encerrar caso**.
4. Na janela pop-up de confirmação, clique em **Encerrar caso**.
   Quando um caso é encerrado no portal:
   - O status do caso na seção Detalhes do caso é atualizado para **Encerrado**.

     Nota:
     Você não pode adicionar comentários depois que o caso é encerrado. Você só pode exibir os comentários anteriores no fluxo de atividades.

   - Os comentários adicionais do caso e as anotações de resolução são atualizados com **Encerrado pelo cliente**.
   - O código de resolução do caso está definido como **Resolvido pelo cliente**
   - Uma mensagem na parte superior do portal confirma que o caso foi encerrado.
   - O sistema exibe uma pesquisa de satisfação do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Concluir a pesquisa de satisfação do cliente.
   Você também pode optar por ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna para a lista de casos no portal.

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de bases de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir todos os casos e o status do serviço dos últimos 30 dias, bem como todas as indisponibilidades ativas, passadas e planejadas. Você também pode exibir todos os direitos ativos da base de instalação. Um direito está ativo quando sua data de término não está no passado ou não tem data de término. Se estiver vinculado a um contrato, o contrato também deverá estar ativo.

Nota:
Quando o plug-in Customer Data Models for B2B2C está instalado, os contatos podem acessar a lista de itens-base de instalação pertencentes aos consumidores da conta.

Nota:
Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Procedimento

1. Navegue até o Customer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Base de instalação** no menu de cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Clique em uma base de instalação para exibir os detalhes, incluindo casos criados na base de instalação nos últimos 30 dias, direitos ativos, bem como status do serviço e histórico de indisponibilidade.
4. **Opcional:** Você também pode criar um caso diretamente dos detalhes da base de instalação.

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em sua base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A base de instalação permite que você rastreie quais instâncias foram provisionadas para sua conta e os produtos e serviços executados nelas.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Clique **em Criar caso para base de instalação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha os campos no formulário, conforme necessário.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Produto	O produto vendido sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 — Crítico ○ 2 — Alto ○ 3 — Moderado ○ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Descrição	Uma descrição mais detalhada da pergunta, do problema ou do problema do cliente.

Nota:
Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.
O caso é criado, recebe um número de caso e é adicionado à lista de casos do usuário. Clique em **Meus casos** na parte superior do portal do cliente para exibir a lista de casos.

Aprovar uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação ou solicitação de mudança pode exigir aprovação de outro funcionário da mesma organização.

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Notificação** > **Exibir todas as notificações**.
2. Clique em um registro na seção Aprovações da página Notificações.
O sistema exibe uma exibição somente leitura do formulário de aprovação de registro. Para solicitações que incluem um ou mais itens, esses itens aparecem em uma lista recolhível na parte inferior do formulário de solicitação.
3. **Opcional:** Clique em um item solicitado na parte inferior do formulário de solicitação para exibir os detalhes em uma janela pop-up.
4. Clique em **Aprovar**.
O sistema faz as seguintes atualizações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O status do registro é definido como **Aprovado**.
- O status do registro é exibido após o número do registro no widget Registros relacionados no formulário Caso.
- O status do registro é adicionado ao formulário Caso.
  - Se o registro for aprovado pelo administrador do cliente ou se o cliente aprovar a solicitação por conta própria, a mudança no status será adicionada ao campo **Comentários adicionais**.
  - Para outros aprovadores, a mudança no status é adicionada ao campo **Anotações de trabalho**.
- O registro de aprovação é atualizado na tabela Aprovação.

Exibir o status de uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem exibir o status de solicitações e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_external

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Minhas listas**.
2. No filtro Minhas listas, clique em **Meus casos**.
3. Clique em um caso na lista Casos.
4. Exiba o status do registro após o número do registro no widget Registros relacionados.

Habilitar seleção de idioma para usuários convidados

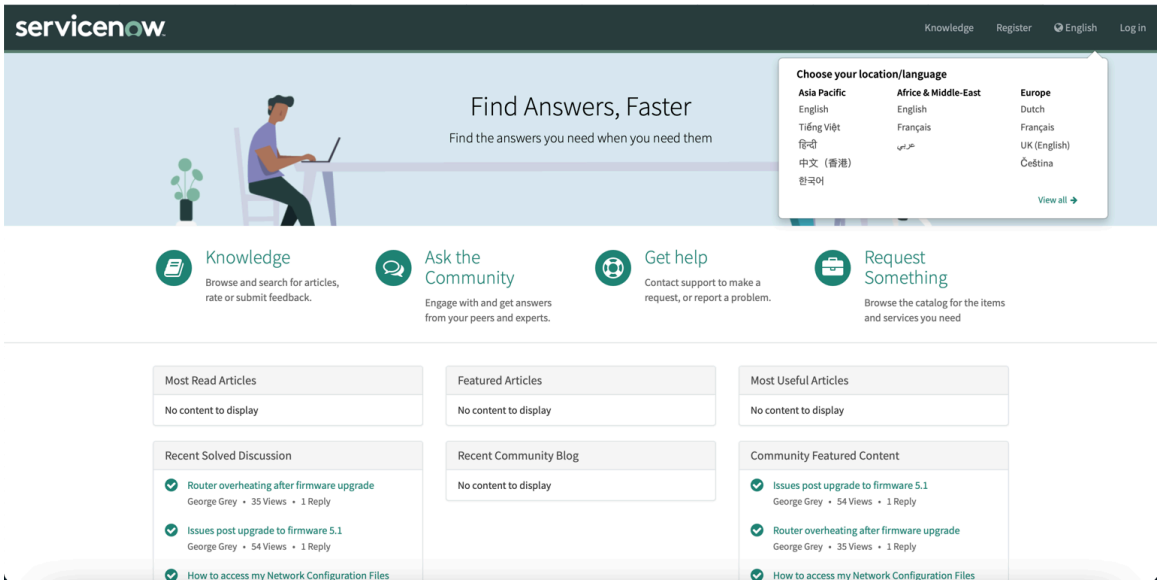
O widget seletor de idioma permite que usuários convidados e usuários não autenticados selecionem, exibam e atualizem o conteúdo em seu idioma preferencial.

Quando um usuário seleciona um idioma preferencial, o conteúdo do portal é recarregado no idioma selecionado. O widget é habilitado por padrão no Portal de conhecimento, no portal do Customer Service Management e no portal do Consumer Service. Os usuários podem mapear seus idiomas com regiões para exibir todos os idiomas disponíveis na forma de um pop-up na mesma tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

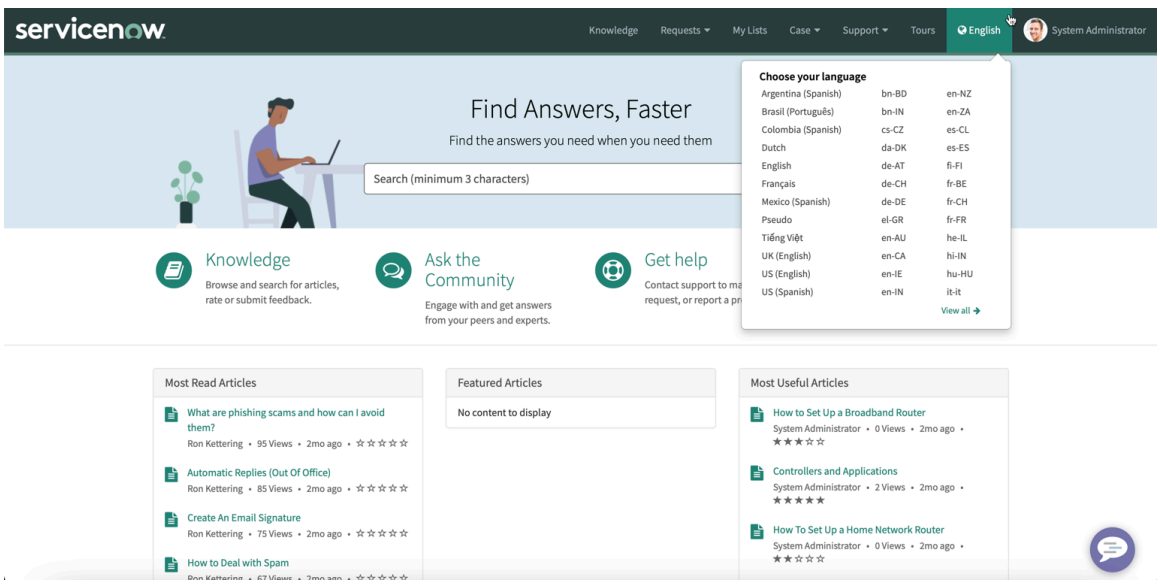
Widget do seletor de idioma



Se os idiomas não estiverem agrupados, os usuários poderão exibir todos os idiomas disponíveis como uma experiência de tela inteira.

Nota:
O modo de tela cheia está sempre disponível na exibição móvel.

Experiência de seleção de idioma sem agrupamento de regiões



Tópicos relacionados

- Habilitar widget do seletor de idioma
- propriedades de Portal de serviços
- Create regions for language selection in portals

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Portal de serviços de local de negócios

Use o Portal de serviços de local de negócios (BLSP) disponível com a aplicação Customer Service Management (CSM) como uma solução completa para gerenciar os locais de negócios internos e externos.

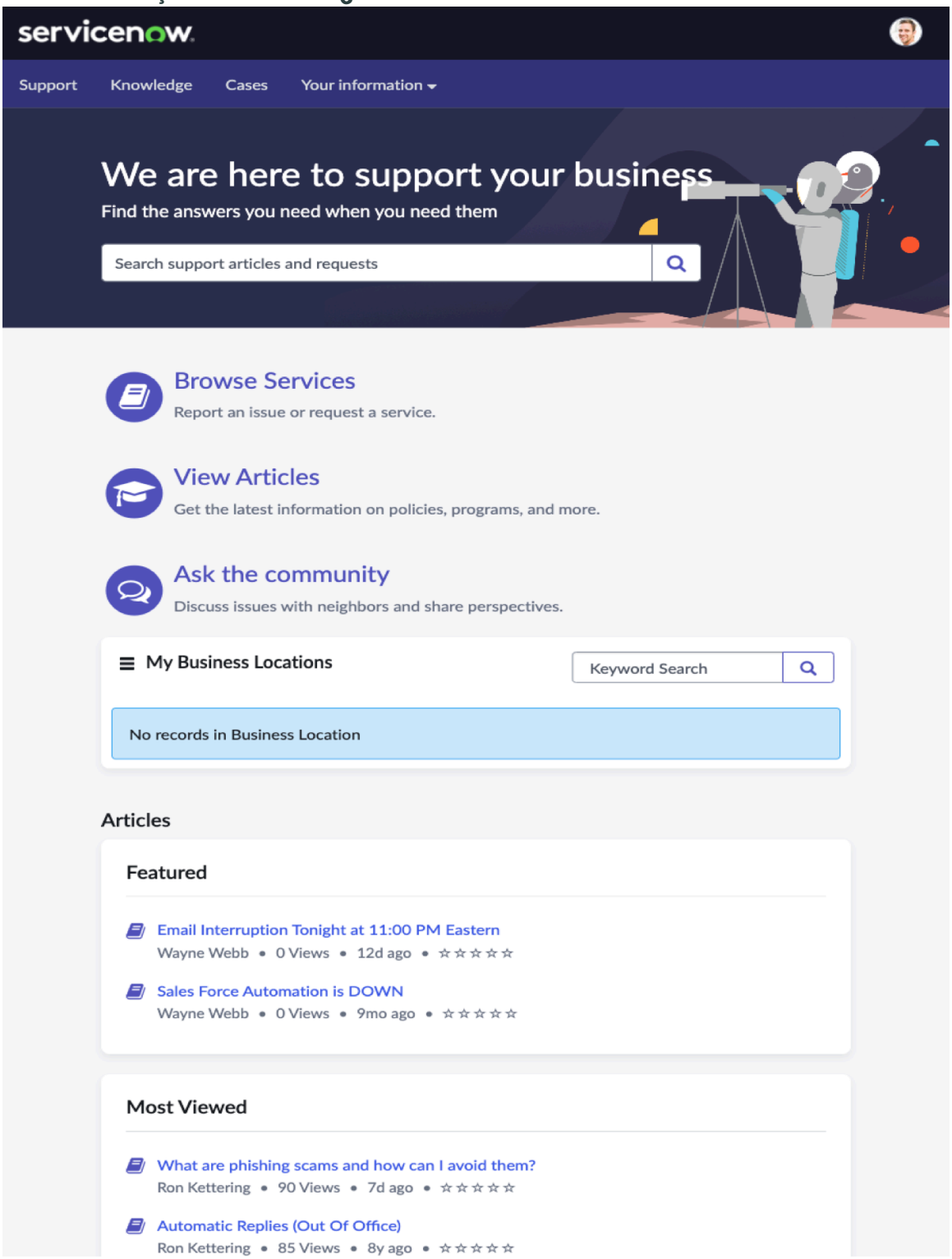
Como um usuário com a função de administrador sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e, você pode usar a página do Portal de serviços de local de negócios para:

- Obtenha uma exibição em 360º de um local de negócios.
- Adicione e gerencie membros da equipe.
- Envie casos relacionados a locais de negócios, produtos vendidos ou itens-base de instalação implantados em uma organização de serviço.
- Acesse Base de conhecimento artigos e interaja com a comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços de local de negócios



No Portal de serviços de local de negócios, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Portal de serviços de local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em **Suporte** para criar um caso de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços de local de negócios

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Clicar em **Conhecimento** no cabeçalho leva você para a página kb_home. Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exibir uma lista dos artigos Base de conhecimento com melhor classificação ou mais vistos.
Casos	Exibir a lista de casos.
Suas informações	Navegue até locais de negócios, produtos vendidos e itens-base de instalação.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite pesquisar artigos de suporte e solicitações. Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisar** para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar Serviços	Clique **em Procurar serviços** para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local de negócios externo.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, se conectar com pessoas que compartilham conhecimento semelhante e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Meus locais de negócios	Obtenha a exibição em 360º do local de negócios. Use o recurso para: • Adicione um membro a um local de negócios externo. • Relate casos em nome de um local de negócios. • Relate casos em relação aos produtos vendidos implantados em um local de negócios. • Relate casos em relação aos itens-base de instalação implantados em um local de negócios.
Artigos em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais exibidos.

Dependendo da configuração definida pelo administrador, você pode executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de local de negócios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registrar e atribuir membros da equipe a um local de negócios
- Relatar casos em nome de um local de negócios
- Relatar casos em relação aos produtos vendidos implantados em um local de negócios
- Relatar casos em relação aos itens-base de instalação implantados em um local de negócios
- Acesse artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes

Tópicos relacionados

Adicionar membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços de local de negócios

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Adicionar membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços de local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione membros internos e externos a um local de negócios. Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota:
Como usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager, você pode criar membros da equipe interna e externa. No entanto, como usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, você só pode criar membros da equipe externos.

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suporte ao local de negócios** > **Services**.
2. Clique **em Registrar membro no local de negócios externo** para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.
   Você pode usar o registro para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Registrar membro no local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	O local de negócios externo. Este campo é gerado automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente de uma hierarquia de local de negócios externo entre locais. ○ **Nova equipe**: crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ○ **Equipe existente**: lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro da equipe.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registros de equipe externa da organização de serviço. **Nota:** O campo **Membro** aparece somente quando **Equipe existente** é selecionado no campo **Registrar equipe**.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade ao local de negócios selecionado. ○ **Nenhum**: cria um registro de membro. ○ **Membro listado**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo como Membro Listado e a responsabilidade como vazia. ○ **Colaborador do local**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo como Colaborador do local e a responsabilidade como o Colaborador do local. **Nota:** A atribuição de responsabilidade é aplicável aos membros da equipe existentes e novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de membro da equipe externa é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você selecionou **Nenhum** como um tipo de membro, não deverá criar um registro de responsabilidade.

Resultado

Depois que um membro da equipe é adicionado a um local de negócios, os seguintes detalhes podem ser acessados na guia **Detalhes do local de negócios** :

- Casos solicitados
- Membros
- Serviços disponíveis
- Contas
- Consumidores
- Residências
- Locais de negócios secundários

Tópicos relacionados

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Assistência de agente para a equipe do seu local de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo da equipe do local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar seus casos com mais eficiência se os membros da sua equipe preencherem uma pesquisa antes do bate-papo primeiro.

Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade das solicitações em andamento e dos status do caso. Os agentes podem lidar com os problemas dos membros da equipe de um local de negócios com eficiência.

Depois que um agente aceita uma solicitação de bate-papo recebida, o campo da **organização de serviço solicitante** no formulário de interação que o agente vê é preenchido automaticamente com o local de negócios que um membro da equipe selecionou durante a pesquisa antes do bate-papo. Para saber mais sobre as pesquisas de antes do bate-papo, consulte Define pre-chat survey configurations .

Nota:
Os campos **Número**, **Tipo**,**Estado**e **Atribuído a** no formulário de interação são preenchidos por padrão. Para saber mais sobre os campos, consulte Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios.

As listas relacionadas a Casos em aberto e Interações recentes no formulário de interação mostram uma lista dos casos ativos e interações para a organização de serviço solicitante.

Uma resolução também é fornecida ao interagir com o usuário. Para obter assistência adicional, um agente pode criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente. O campo **Organização de serviço solicitante** é preenchido por padrão quando um caso é criado a partir de uma interação.

Tópicos relacionados

Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Como um membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função de agente de local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para uma conta, consumidor, local de negócios e para eles próprios.
- Registre membros da equipe em um local de negócios externo.
- Rastreie e atualize os casos criados em seu local.

Procedimento

1. Navegar até **Página inicial** > **Suporte ao local do negócio** > **Suporte** > **Criar um caso de cliente**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar um caso de cliente

Campo	Descrição
Para quem você está criando este caso?	O produtor de registro usado para criar um caso para o usuário colaborador. Quando o usuário colaborador seleciona uma opção, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, são exibidos campos adicionais relacionados a esse tipo de cliente. ○ **Conta**: o usuário conectado com a função de colaborador da conta. ○ **Consumidor**: o usuário conectado com a função de colaborador do consumidor. ○ **Local de negócios**: o usuário conectado com a função de colaborador da organização de serviço. ○ **Eu**: o usuário conectado com a função de colaborador automático.
Solicitando local de negócios	Nome da organização de serviço que está solicitando assistência.
Solicitando suporte do local de negócios	Nome da organização de serviço da qual o **local de negócios solicitante** está solicitando assistência.
Conta	Nome da conta.
Contato	Entre em contato com para a conta.
Consumidor	Nome do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Residência	Residência à qual o consumidor pertence.
Produto	Produto vendido associado ao caso.
Base de instalação	Item-base de instalação associado ao caso.
Prioridade	A prioridade atribuída: ○ 1 — Crítico ○ 2 — Alto ○ 3 — Moderado ○ 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o cliente iniciou o contato e abriu o caso. ○ Web (padrão) ○ Telefone ○ E-mail ○ Bate-papo ○ Sociais ○ Comunidade ○ Alerta ○ Virtual Agent ○ Pessoalmente
Assunto	Linha de assunto que especifica o caso.
Descrição	Breve descrição da pergunta, questão ou problema do cliente.

Tradução automática

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Da mesma forma, você pode relatar casos em nome de um local de negócios, em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou a itens-base instalados implantados em um local de negócios.

Tópicos relacionados

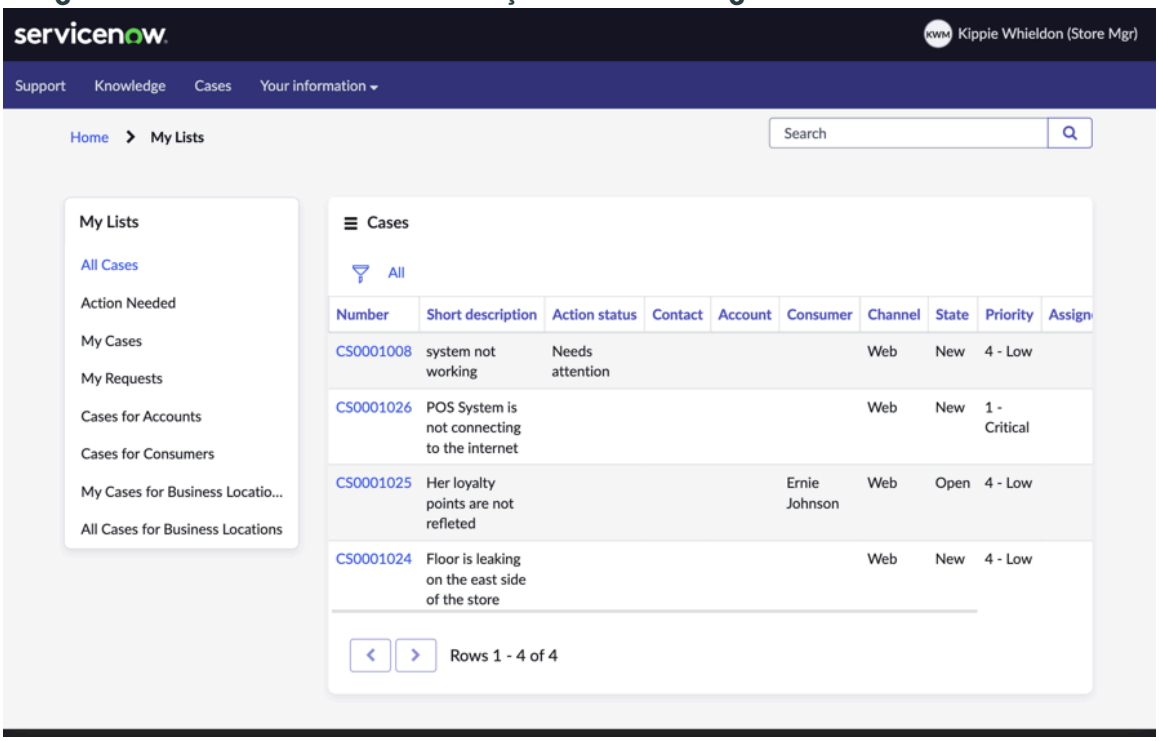
Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos em nome de um local de negócios em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou a itens-base instalados implantados em um local de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Minhas listas no Portal de serviços do local de negócios



Dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, o widget exibe os filtros a seguir.

Filtros do widget Minhas listas

Filtros de Minhas listas	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no estado **Resolvido** que estão aguardando uma resposta do cliente.
Meus Casos	Casos para mim.
Minhas solicitações	Casos que são criados como uma solicitação.
Casos de contas	Casos criados pelo colaborador da conta.
Casos de consumidores	Casos criados pelo colaborador do consumidor.
Meus casos de locais de negócios	Casos criados pelo usuário colaborador em nome de seus locais de negócios.
Todos os casos de locais de negócios	Todos os casos criados em nome dos locais de negócios dos usuários colaboradores, independentemente de quem criou o caso.

Usando o local de negócios 360

Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados na aplicação Customer Service Management (CSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

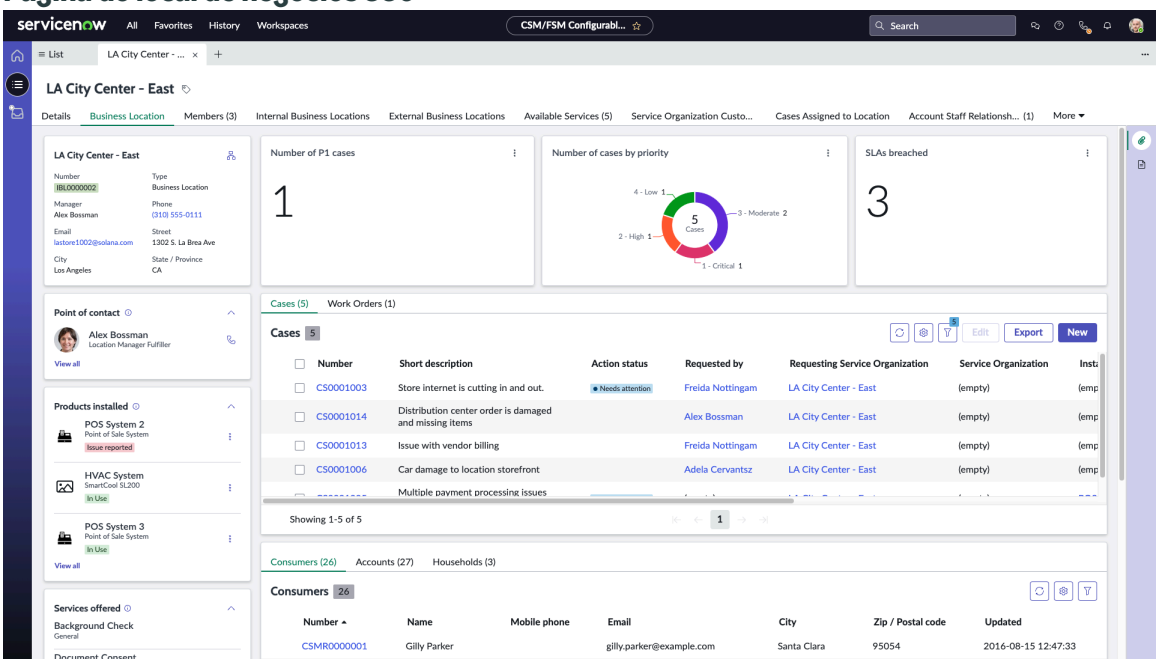
Ao usar a Base do modelo de serviços estrutura de modelo de dados, os membros da equipe do seu local podem solicitar assistência para suas operações da equipe de suporte central ou dos locais de negócios pares. Para lidar com esses casos com eficácia, os agentes de atendimento ao cliente precisam de uma visão completa de 360° do local de negócios.

O modelo de local de negócios 360 permite que os agentes tenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais de que precisam para resolver problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo de local de negócios 360 para adicionar fontes de dados, mostrar informações adicionais ou representar entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos. Para obter mais informações sobre como configurar o modelo de local de negócios 360, consulte Espaço configurável do CSM modelos de página.

Nota:
Seu administrador pode ativar os recursos do Business Location 360 usando o plug-in Business Location (com.snc.business_location).

Este exemplo mostra a página Local de negócios 360 com a exibição em 360 de diferentes widgets, como produtos instalados, ponto de contato, serviços oferecidos e muito mais. Esses componentes permitem que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios para ajudá-los a resolver com eficácia os problemas relatados.

Página do local de negócios 360



Benefícios de usar o local de negócios 360

Ao usar o Local de negócios 360, os membros da equipe do seu local obtêm os seguintes benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações contextuais sobre um problema. Seus agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações contextuais sobre um problema e criar casos sobre um local de negócios em um só lugar.
- Visibilidade de problemas e tendências. Seus gerentes de atendimento ao cliente podem identificar visualmente problemas específicos da loja e tendências mais amplas.
- Capacidade de configurar ações e páginas. Seus administradores podem configurar ações e páginas adicionais com base no modelo de local de negócios 360.

Tópicos relacionados

Acessar o local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente

Acessar o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Componentes do local de negócios 360

Acessar o local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como um agente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode usar os detalhes do local de negócios para fornecer as resoluções de caso ou criar casos para um local de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Listas**, selecione **Casos** > **Todos**.
3. Na lista Casos, selecione um registro de caso com um local de negócios.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando a guia **Local de negócios**.

Tópicos relacionados

Acessar o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Componentes do local de negócios 360

Acessar o local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como gerente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode exibir os problemas relatados em seus locais de negócios individuais e em todas as hierarquias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Listas** do espaço configurável do CSM/FSM, selecione **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
3. Na lista Locais de negócios internos/externos, selecione um registro.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando a guia **Local de negócios**.

Tópicos relacionados

Acessar o local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente

Componentes do local de negócios 360

Componentes do local de negócios 360

Os agentes de atendimento ao cliente podem resolver problemas de local de negócios relatados usando diferentes componentes na página Local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM).

Componentes na página Local de negócios 360

A lista de componentes a seguir está na página do local de negócios 360:

- Informações de local
- Ponto de contato
- Produtos instalados
- Serviços oferecidos
- Toda a equipe
- Principais indicadores de desempenho (KPIs)
  - Número de casos P1
  - Número de casos por prioridade
  - Acordos de nível de serviço (ANS) violados
- Guia Tarefa
  - **Casos**
  - **Pedidos de trabalho**
- Guia Cliente
  - **Clientes**
  - **Contas**
  - **Residências**

Nota:
Você pode personalizar esses componentes de acordo com seus requisitos usando o modelo de local de negócios 360. O modelo de local de negócios 360 permite que os agentes tenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais de que precisam para resolver problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo de local de negócios 360 para adicionar as fontes de dados, mostrar as informações adicionais ou representar entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos.

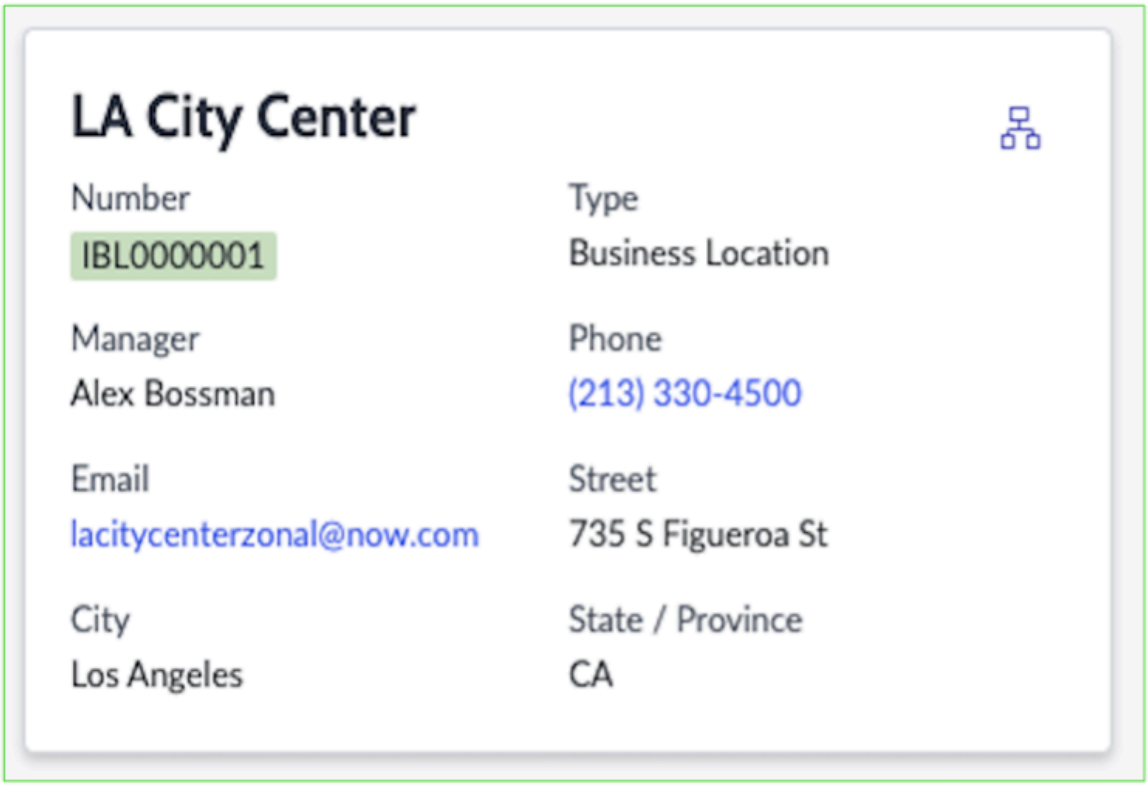
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de local

O componente de informações de local exibe os detalhes das informações de local do registro. O exemplo a seguir mostra um componente de informações de local que exibe o nome e o tipo do local, o endereço, o e-mail, o número de telefone e o nome do gerente.

Componente de informações de local



Os links E- **mail** e **Telefone** são clicáveis. Quando você seleciona esses links, as informações são copiadas para a área de transferência.

Nota:
Se o administrador não tiver habilitado a integração de telefonia e computador (CTI), seus números de contato serão copiados para a área de transferência em vez de ligar para os números diretamente. Para obter mais informações sobre como integrar a integração de telefonia e computação (CTI), consulte Computer Telephony Integration .

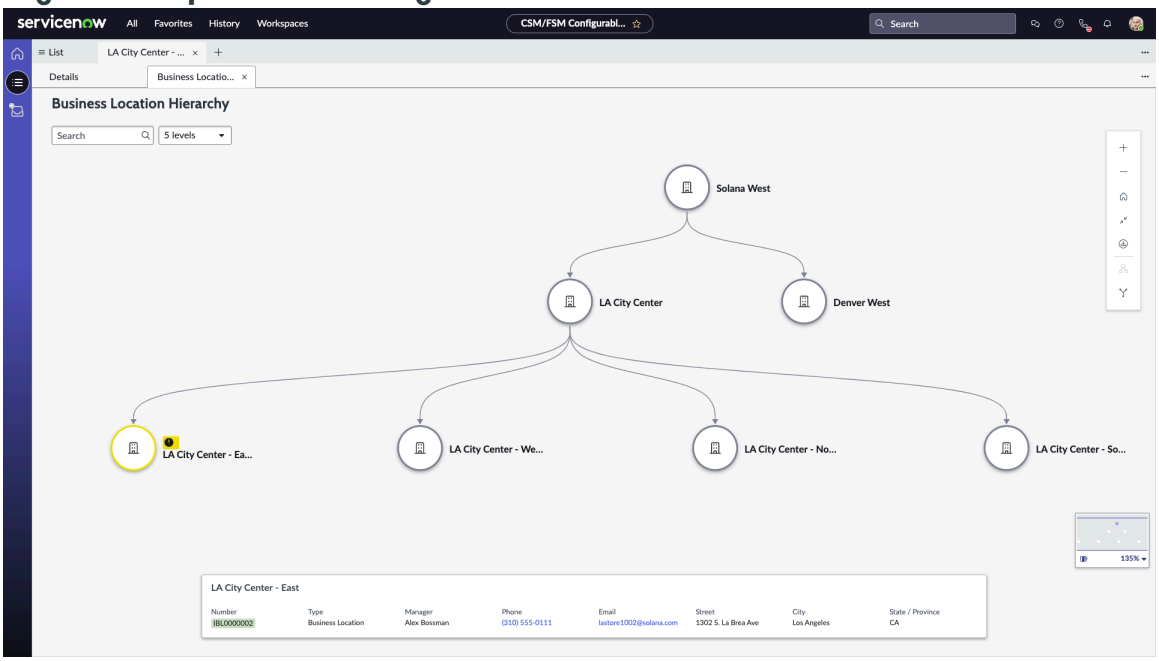
No link de informações do local, navegue até a página de exibição da hierarquia do local de negócios selecionando o ícone de exibição de .

O exemplo a seguir mostra uma hierarquia primário-secundário de local de negócios com vários nós.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Hierarquia do local de negócios



Você pode usar esta página para visualizar a estrutura de hierarquia primário-secundário, pesquisar locais de negócios e executar diferentes ações contextuais nos nós. Você também pode executar as seguintes ações contextuais diferentes no nó:

- Defina o nó como inicial ou primário.
- Exibir os detalhes do local.
- Crie um caso a partir do nó.

Você pode obter os detalhes do local do nó selecionado. Além disso, se houver um ponto preto em qualquer nó, isso significa um problema de local de negócios.

Nota:
A página de hierarquia do local de negócios exibe um máximo de 250 nós. Você pode usar a funcionalidade de pesquisa para encontrar o nó que está procurando.

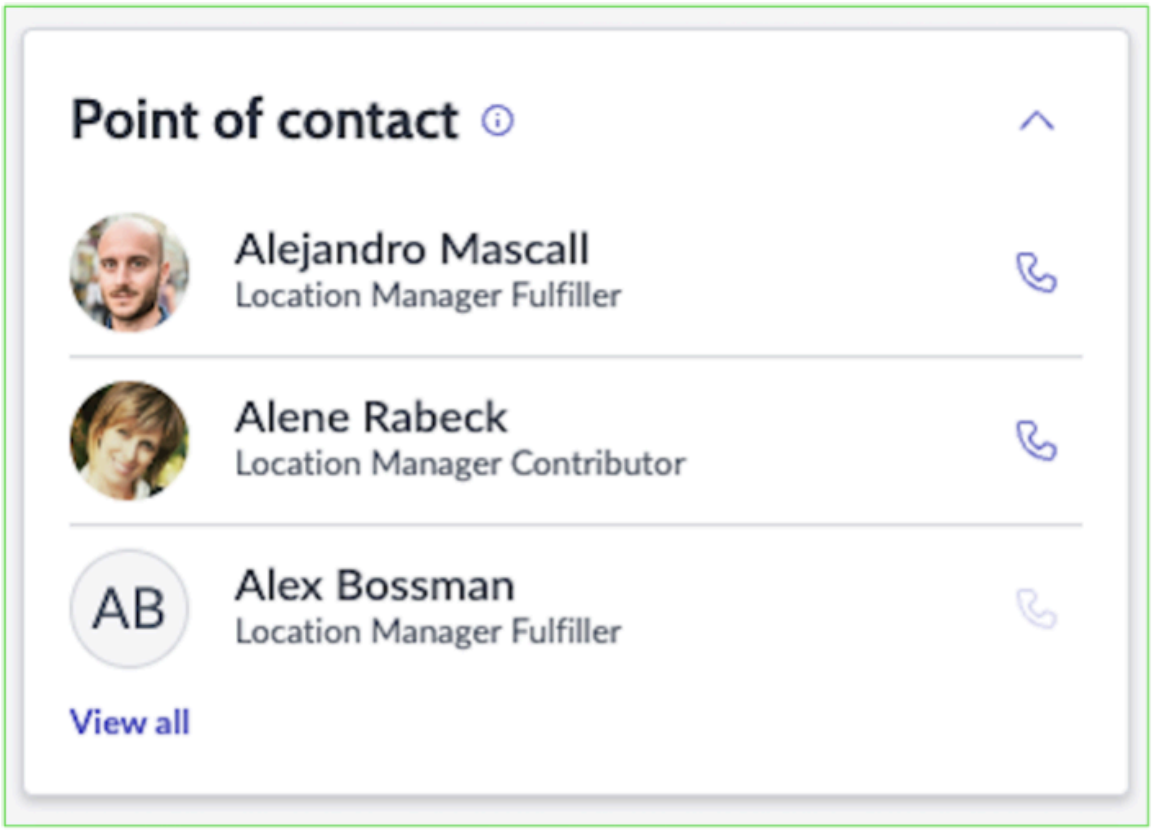
Ponto de contato

O componente de ponto de contato exibe os principais pontos de contato que estão disponíveis em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra que o componente de ponto de contato pode exibir os diferentes pontos de contato em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente do ponto de contato



Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página de membro do local de negócios, onde você pode obter os detalhes de todos os pontos de contato em um local de negócios.

Nota:
Por padrão, somente três usuários são exibidos.

Produtos instalados

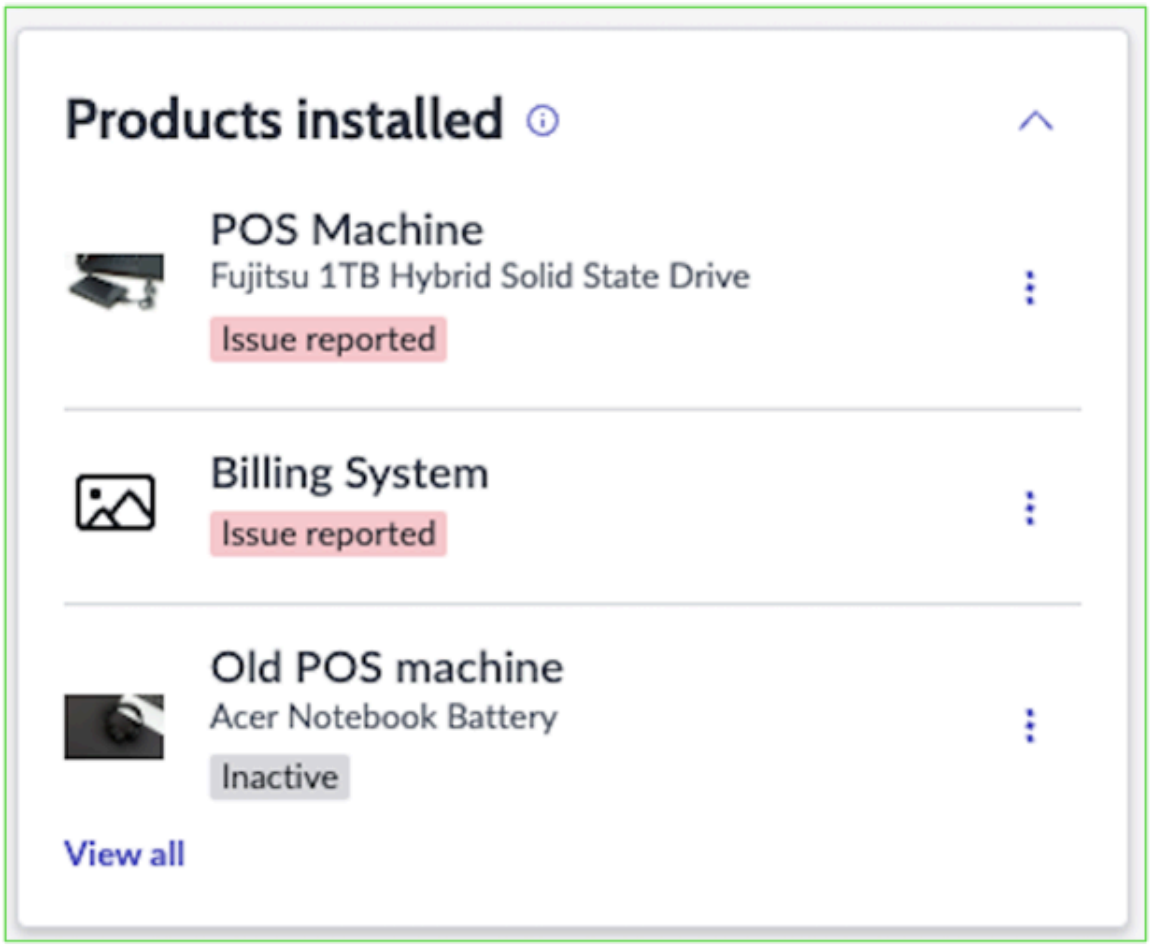
O componente de produtos instalados exibe as informações sobre os itens-base de instalação em um local de negócios. Por exemplo, você pode ver o nome da base de instalação, o nome do modelo do produto e o status neste componente. O exemplo a seguir mostra o componente de produtos instalados que fornece informações sobre as bases de instalação listadas em um local de negócios.

Nota:
Você pode acessar este componente somente depois que o administrador ativar o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de produtos instalados



Se os produtos listados exibirem o **problema relatado** no texto realçado, isso indica que há um caso ativo relatado para esse item-base de instalação. Os produtos neste componente são classificados na seguinte ordem:

- Itens-base de instalação com um caso relatado recentemente.
- Itens-base de instalação implantados recentemente.

Você pode exibir os detalhes do produto ou criar um caso selecionando o ícone de ⋮.

Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página **Produtos instalados**, onde você pode obter os detalhes de todos os produtos instalados em um local de negócios.

Nota:
Por padrão, somente três produtos são exibidos.

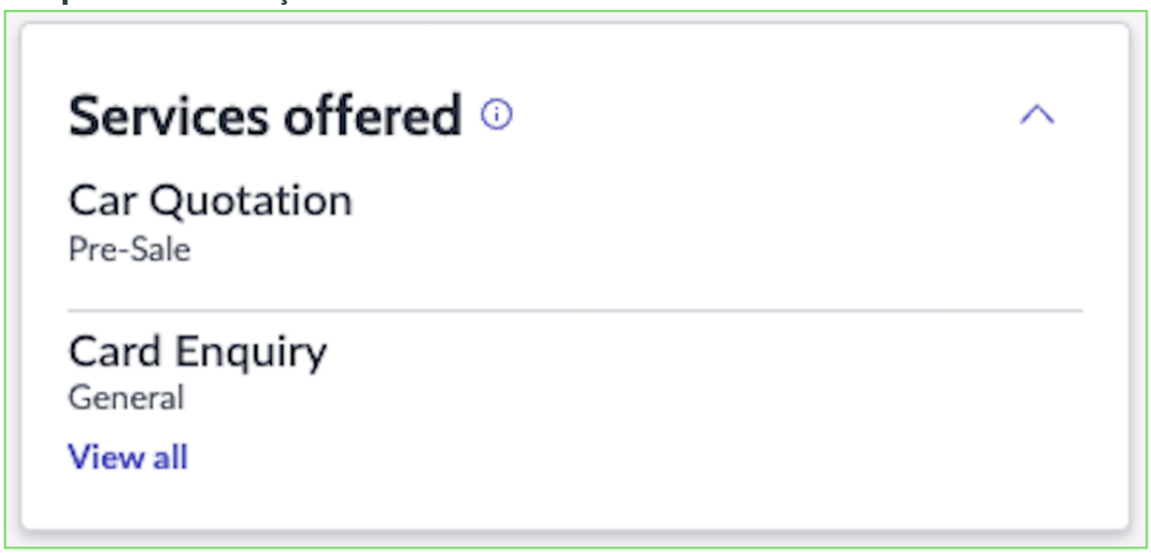
Serviços oferecidos

O componente de serviços oferecidos exibe a lista de serviços oferecidos em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra o componente Serviços oferecidos que fornece informações sobre a lista de todos os nomes de serviço e os tipos que estão disponíveis em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de serviços oferecidos

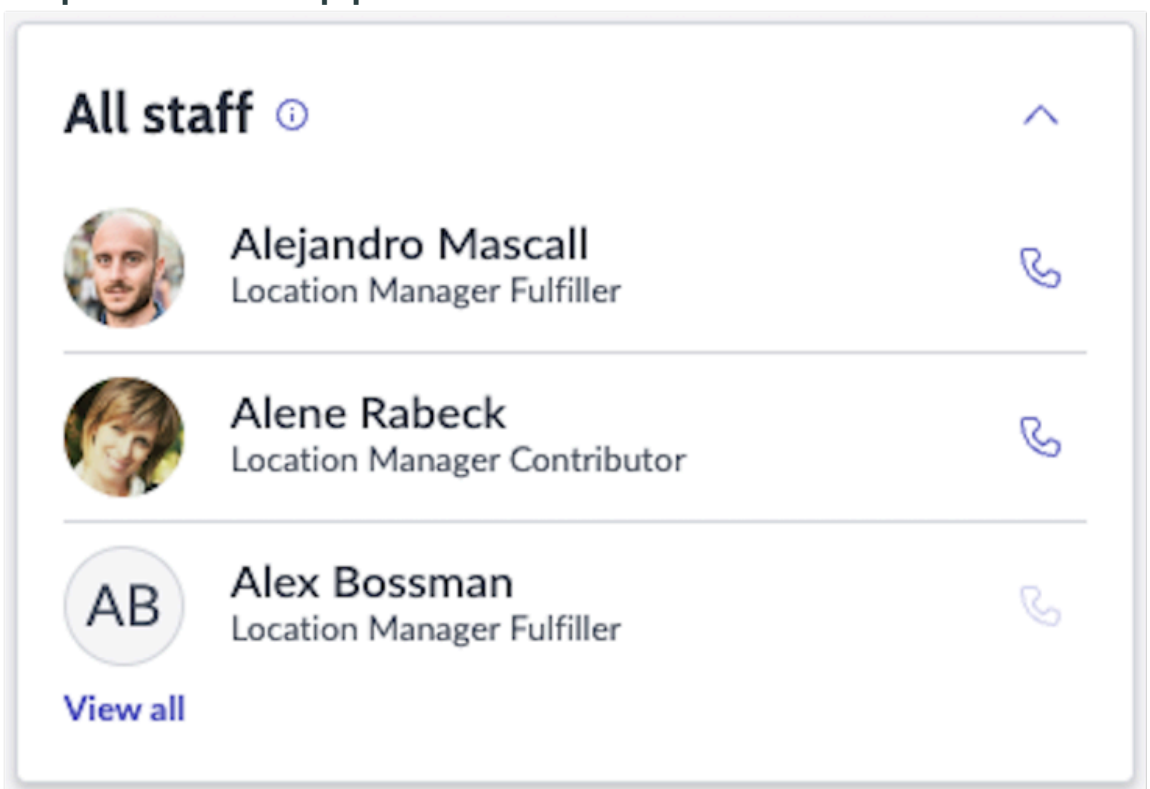


Nota:
Por padrão, apenas três serviços são exibidos e esses serviços são classificados em ordem crescente.

Toda a equipe

O componente de toda a equipe exibe a lista dos membros da equipe que estão trabalhando em um local de negócios e inclui os membros da equipe interna e externa. O exemplo a seguir mostra o componente Toda a equipe.

Componente de toda a equipe



Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página **Toda a equipe**, onde você pode obter os detalhes de todos os membros da equipe que estão disponíveis em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, apenas três membros da equipe são exibidos e esses serviços são classificados em ordem crescente de nome de usuário.

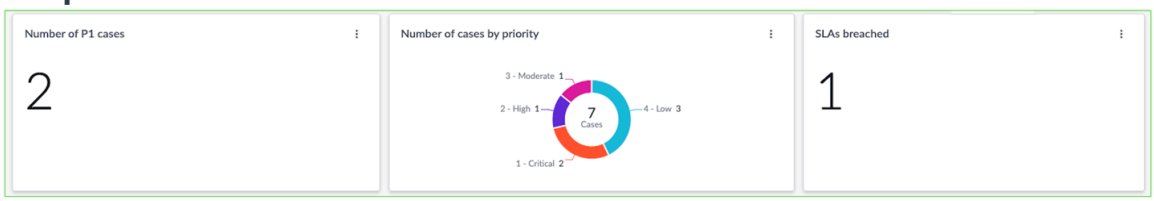
KPIs

Os componentes de KPI são indicadores de análise de desempenho que exibem vários tipos de informações relacionadas a um caso, como os seguintes KPIs que são enviados do sistema de base:

- Número de casos P1
- Número de casos por prioridade
- ANSs violados

O exemplo a seguir mostra uma lista dos diferentes KPIs. A lista inclui o número de casos P1, o número de casos por prioridade e os ANS que foram violados.

Componente de KPIs



Esses KPIs são filtrados para mostrar os detalhes atuais relacionados ao local de negócios. Seu administrador pode personalizar esses KPIs de acordo com os requisitos do seu local usando o UI Builder .

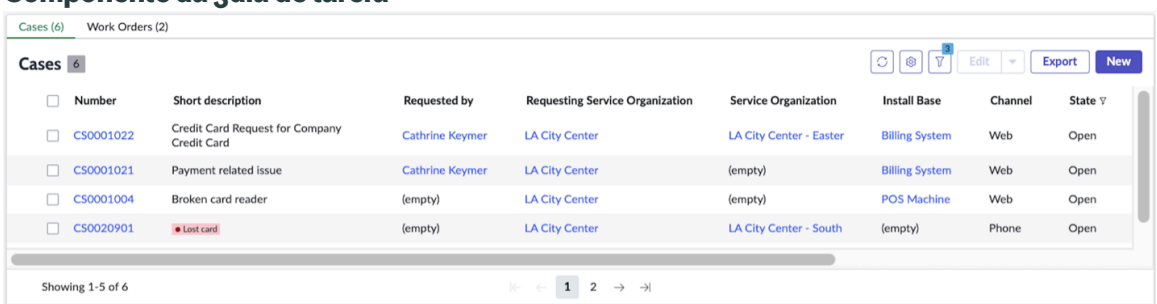
Guia Tarefa

O componente da guia de tarefas exibe os seguintes casos e guias de ordem de serviço, onde você pode ver os casos e ordens de serviço associados a um local de negócios:

- Guia**Casos**. Exibe os casos ativos que têm uma organização de serviço solicitante como a ordem do local de negócios atual até a data em que o caso foi atualizado pela última vez. Os campos conta, consumidor e residência estão vazios.
- Guia**Ordens** de serviço. Exibe as ordens de serviço que têm a organização de serviço como o local de negócios atual. Para este tipo de pedido de trabalho, o campo de residência está vazio e o campo de estado não está preenchido. o campo de estado foi concluído com erros ou o campo de estado está fechado.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos casos associados a um local de negócios.

Componente da guia de tarefa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Um máximo de cinco registros são exibidos por página.

Guia Cliente

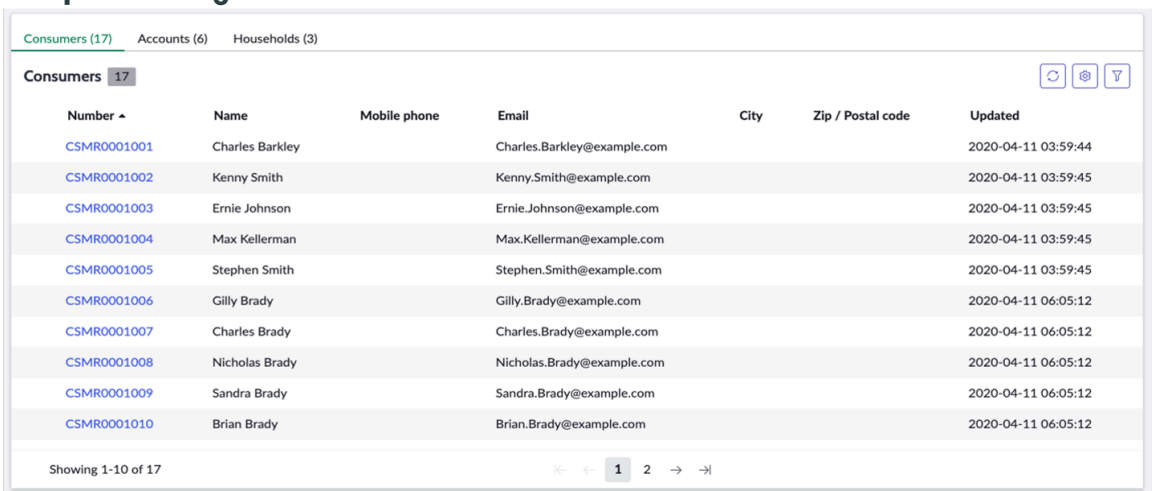
O componente da guia do cliente exibe a lista de consumidores, contas e residências associadas a um local de negócios:

- Guia**Consumidores**. Exibe todos os consumidores ou uma lista filtrada de consumidores. Essas informações são baseadas nos consumidores compatíveis que estão associados ao local de negócios.
- Guia**Contas**. Exibe todas as contas ou uma lista filtrada de contas. Essas informações são baseadas nas contas compatíveis associadas ao local de negócios.
- Guia**Residências**. Exibe todas as residências ou uma lista filtrada de residências. Essas informações são baseadas nas residências compatíveis que estão associadas ao local de negócios.

Nota:
Você pode acessar este componente somente depois que o plug-in Customer Service Household (com.snc.household) estiver ativado.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos consumidores associados a um local de negócios.

Componente da guia Cliente



Nota:
Um máximo de 10 registros são exibidos por página.

Tópicos relacionados

Usando o local de negócios 360

Como usar o Portal de atendimento ao consumidor

O Consumer Service Portal é uma interface da Web que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.

O Consumer Service Portal é baseado na aplicação ServiceNow Portal de serviços. Os consumidores podem usar o portal para pesquisar informações, obter respostas para suas perguntas por outros membros registrados ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No Consumer Service Portal, os consumidores podem:

- Pesquise informações, navegue em artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Iniciar uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao cliente
- Registre-se, crie um login e crie um perfil de usuário.

Depois de registrar e fazer login no Consumer Service Portal, os consumidores podem:

- Edite as informações de perfil do usuário e altere as senhas.
- Registre novos produtos e exiba uma lista dos produtos registrados no momento.
- Entre em contato com um agente de atendimento ao consumidor sobre uma pergunta ou problema.
- Crie casos e exiba uma lista de casos atuais.
- Aceite ou rejeite as soluções de caso propostas.

Sua atividade no portal de atendimento ao consumidor geralmente começa na página inicial do portal de atendimento ao consumidor. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Página inicial do Portal de atendimento ao consumidor para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	O**conhecimento** no cabeçalho e na página principal leva você para a página kb_home. A página inicial de conhecimento permite pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista dos artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações e você também pode solicitar itens e serviços do catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Obter menu de ajuda	Clique em **Obter ajuda** para abrir um produto ou caso de pedido.
Menu do suporte	Navegue até casos, pedidos, meus produtos e outros links rápidos.
Tours	Veja um tour para obter orientação adicional sobre como a aplicação Customer Service Management funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Bate-papo	Clique em **Bate** -papo para conversar com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes estiverem indisponíveis.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisar** para exibir os resultados da pesquisa.
Pergunte à Comunidade	Clique em **Solicitar comunidade** para acessar a página inicial da Comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao consumidor para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os componentes a seguir estão disponíveis se você tiver instalado comunidades.	
Discussão resolvida recentemente	Exibir uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exibir uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exiba uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Nota:
São exibidos metadados para cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias desde a publicação do artigo ou recurso e a classificação do artigo.

Personalizando o Consumer Service Portal

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Atendimento ao cliente**. Consulte Portal de serviços para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.

Tópicos relacionados

Cálculo de uso do portal

Pré-bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor

Como usuário do portal de atendimento ao consumidor, você pode iniciar uma conversa com o suporte respondendo à pesquisa de antes do bate-papo. As perguntas da pesquisa variam de acordo com o tipo de sessão, como conectada ou anônima.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Clique no ícone **Abrir janela de bate** -papo na página do portal ou use o Facebook Messenger se você for um usuário do Facebook.
2. Responda às perguntas que ajudam a definir o contexto para um agente resolver seu problema.
   Você será encaminhado para uma fila de agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Pesquisas anteriores ao bate-papo

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal, resultando em contagens de sessão.

Para exibir o painel Uso do Portal de clientes, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota:
Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor que está conectado

A contagem de sessões agregadas é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão de usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite padrão da sessão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões de usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao site

Um usuário faz login, faz logout e faz login novamente.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, faz logout e faz login novamente

Etapa	Atividade do usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como usuário anônimo ou convidado	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, faz logout e faz login novamente

Etapa	Atividade do usuário	Contagem faturável incrementada
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após o logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão após a meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão após a meia-noite

Etapa	Atividade do usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Registrar-se no Portal de atendimento ao consumidor

Registre-se no Consumer Service Portal para obter acesso e criar um perfil de consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Vá para a página do Portal de atendimento ao consumidor acessando o URL da sua instância e adicionando um sufixo /csp.
   Por exemplo, https://example.com/csp.
2. Selecione **Registrar** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos no formulário de registro.
   Seu endereço de e-mail deve ser exclusivo. Se você inserir um endereço que já esteja no sistema, receberá uma mensagem de erro. Tente novamente com um endereço de e-mail diferente.
4. Marque a caixa de seleção **Código de segurança**, conclua a validação do CAPTCHA e clique em **Verificar**.
5. Marque a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
6. Selecione **Inscrever-se**.
   Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail que você forneceu.
7. Clique no link do e-mail para verificar seu endereço de e-mail.

Resultado

Seu registro está concluído. Agora você pode fazer login no Consumer Service Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faça login no Consumer Service Portal

Use o nome e a senha que você criou durante o processo de registro para fazer login no Consumer Service Portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Navegue até o Consumer Service Portal.
2. Clique **em Fazer login no** cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos na janela pop-up Fazer login.
4. Clique em **Fazer login**.
   Você está conectado ao Consumer Service Portal e seu nome e imagem de perfil aparecem no cabeçalho do portal.

Mudar sua senha no Portal de atendimento ao consumidor

Mude sua senha no portal do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal para exibir as informações de perfil do usuário.
2. Clique **em Mudar senha**.
3. Preencha os campos no formulário Mudar senha, conforme apropriado.

Campos de formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.
Nova senha	A nova senha. Esta senha deve: ○ Ter no mínimo oito caracteres ○ Incluir pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ○ Incluir pelo menos um número
Confirmar senha	Digite novamente a nova senha.

4. Clique **em Mudar**.

Exibir ou editar um perfil de consumidor

Usuários registrados com a função de consumidor podem exibir seus perfis de consumidor, editar as informações conforme necessário e alterar senhas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal e clique em **Perfil**.
3. Para adicionar uma imagem ao seu perfil, clique em **Carregar imagem** e selecione a imagem desejada.
4. Para atualizar as informações pessoais em seu perfil, incluindo nome, informações de contato e endereço:
   a. Clique no campo desejado.
   b. Insira as novas informações na janela pop-up.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Para mudar sua senha, clique em **Mudar senha**.
   O link **Mudar senha** aparece no perfil do consumidor quando o plug-in do Self Service Password Reset (com.snc.password_reset) está ativado.
6. Preencha os campos na janela pop-up Mudar senha e clique em **Atualizar**.

Registrar um produto no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem registrar seus produtos no Consumer Service Portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Clique em **Suporte** no cabeçalho do portal e em **Registrar produto**.
3. Digite um termo de pesquisa no campo de pesquisa e pressione Enter para exibir uma lista de produtos.
4. Clique no botão **Selecionar** no cartão do produto desejado.
5. Insira o **número de série** e a **data de compra** do produto selecionado.
6. Clique em **Registrar**.
   Depois que o produto é registrado com sucesso, ele aparece na lista Meus produtos, que inclui os produtos registrados para o usuário atual.

Exibir uma lista de produtos do Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de seus produtos registrados no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Meus Produtos** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de produtos registrados para o usuário atual.
3. Se desejar, clique em um produto para exibir mais informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor para obter informações detalhadas sobre um item-base de instalação. Por exemplo, com esta lista, você pode ver quantos itens estão registrados para você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor e sn_customerservice.relationship_contributor

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Navegar até **Suporte** > **Base de instalação**.
   No cabeçalho do Consumer Service Portal, você pode acessar uma lista dos itens-base de instalação que estão registrados para você.

   No layout de lista de um item-base de instalação, os detalhes relacionados aos consumidores nos campos **Residência** e **Consumidor** ficam visíveis. Somente consumidores com as funções apropriadas podem ver a opção de base de instalação no menu de suporte.
3. Na lista, abra um registro-base de instalação para ver todos os detalhes e casos desse item-base de instalação.

Criar um caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem criar casos no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Selecione **Obter ajuda** no cabeçalho do portal.
3. Escolha entre **Obter ajuda do produto** e **Obter ajuda do pedido**.
4. Insira ou pesquise um cliente.
5. Insira um produto ou um pedido, dependendo do que você selecionou acima.
6. Insira uma breve descrição no campo **Assunto**.

   Nota:
   Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa o conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal e é exibido na lista **Conteúdo relacionado**.
7. Adicione uma descrição no campo **Descrição** e adicione qualquer anexo.

   Nota:
   Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para Customer Service Management e está inativa por padrão.
8. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O novo caso é criado e adicionado à lista Casos. Para exibir o caso, clique no link na mensagem de criação do caso ou clique em **Casos** no cabeçalho do portal e clique no número do caso.

Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de casos no Portal de atendimento ao consumidor e selecionar casos individuais para ver mais detalhes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionar um caso abre um formulário com as seguintes seções:

- Uma conversa que exibe a interação entre o consumidor e o agente de atendimento ao cliente.
- A ação que precisa ser realizada por parte do consumidor, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso e o status atual.
- Quaisquer arquivos anexados.

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Casos** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos relacionados ao usuário atual.
3. Clique no número do caso para exibir mais informações sobre ele.
4. Se desejar, digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar**.
   Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também são incluídas na conversa.

Aceitar ou rejeitar uma solução de caso do Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso no Consumer Service Portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente propõe uma solução para o caso de um consumidor, botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor.

Procedimento

1. Faça login no Consumer Service Portal.
2. Clicar **Suporte** > **Casos** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos relacionados ao usuário atual.
3. Clique em um número de caso para exibir mais informações sobre o caso.
4. Clique em um dos botões a seguir na lista suspensa Ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aceitar solução	Aceita a solução proposta pelo agente e muda o estado do caso para **Encerrado**.
Rejeitar Solução	Rejeita a solução proposta pelo agente após inserir o motivo para a rejeição da solução. O estado do caso muda para o estado **Aberto**.

Bate-papo com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Consumer Service Portal para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-papo) no Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e clique em **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, clique e, em seguida, entre em **contato com o suporte**.
4. Quando terminar o bate-papo, clique em **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois

Se o agente criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de atendimento ao consumidor clicando em **Casos** e exibindo a lista de casos.

Bate-papo anonimamente com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Usuários que não estão conectados podem conversar anonimamente com um agente do Portal de atendimento ao consumidor para resolver problemas mais rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-papo) no Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e clique em **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. **Opcional:** Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, clique e, em seguida, entre em **contato com o suporte**.
4. Quando terminar o bate-papo, clique em **Encerrar conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor e baixe todos os anexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Suporte** > **Publicações** O link no Portal de atendimento ao consumidor exibe uma lista das publicações atuais. Você pode filtrar as publicações nesta lista por categoria e filtrar ainda mais a lista para mostrar todas as publicações ou somente as que não foram lidas. Você pode classificar a lista por data de publicação ou data de vencimento. Você também pode pesquisar um termo específico.

Depois que uma publicação atinge sua **Data**de vencimento , ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o Consumer Service Portal.
2. Clique em **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, filtre ou classifique a lista Publicações.
   - Selecione uma categoria no canto superior esquerdo ou selecione **Todas as categorias**.
   - Selecione **Todas as publicações** ou Publicações **não lidas** no canto superior direito.
   - Selecione Data de **publicação ou Datade vencimento** no campo Classificar por.
4. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo **Pesquisar publicações**.
5. Clique em um nome de publicação para abrir.
6. Se a publicação tiver anexos, clique em **Anexos** no canto superior direito.
7. Selecione os anexos a serem baixados na janela pop-up.
8. Feche a janela pop-up.
9. Clique na seta de retorno na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Como usar Agendamentos via conversação

Os clientes podem iniciar uma conversa de reserva de compromisso em um bate-papo no portal de suporte usando um Virtual Agente os agentes podem usar o piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante as conversas.

Agendamentos via conversação para clientes

Os clientes podem concluir as seguintes tarefas com um Virtual Agent:

- Marcar um novo compromisso no CSM
- Reagendar um compromisso no CSM
- Cancelar um compromisso no CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendamentos via conversação para Agentes

Os agentes podem usar o piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante Bate-papo do agente conversas. Para obter mais informações, consulte Piloto automático de conversa .

Agendar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, programe um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente, consumidor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example

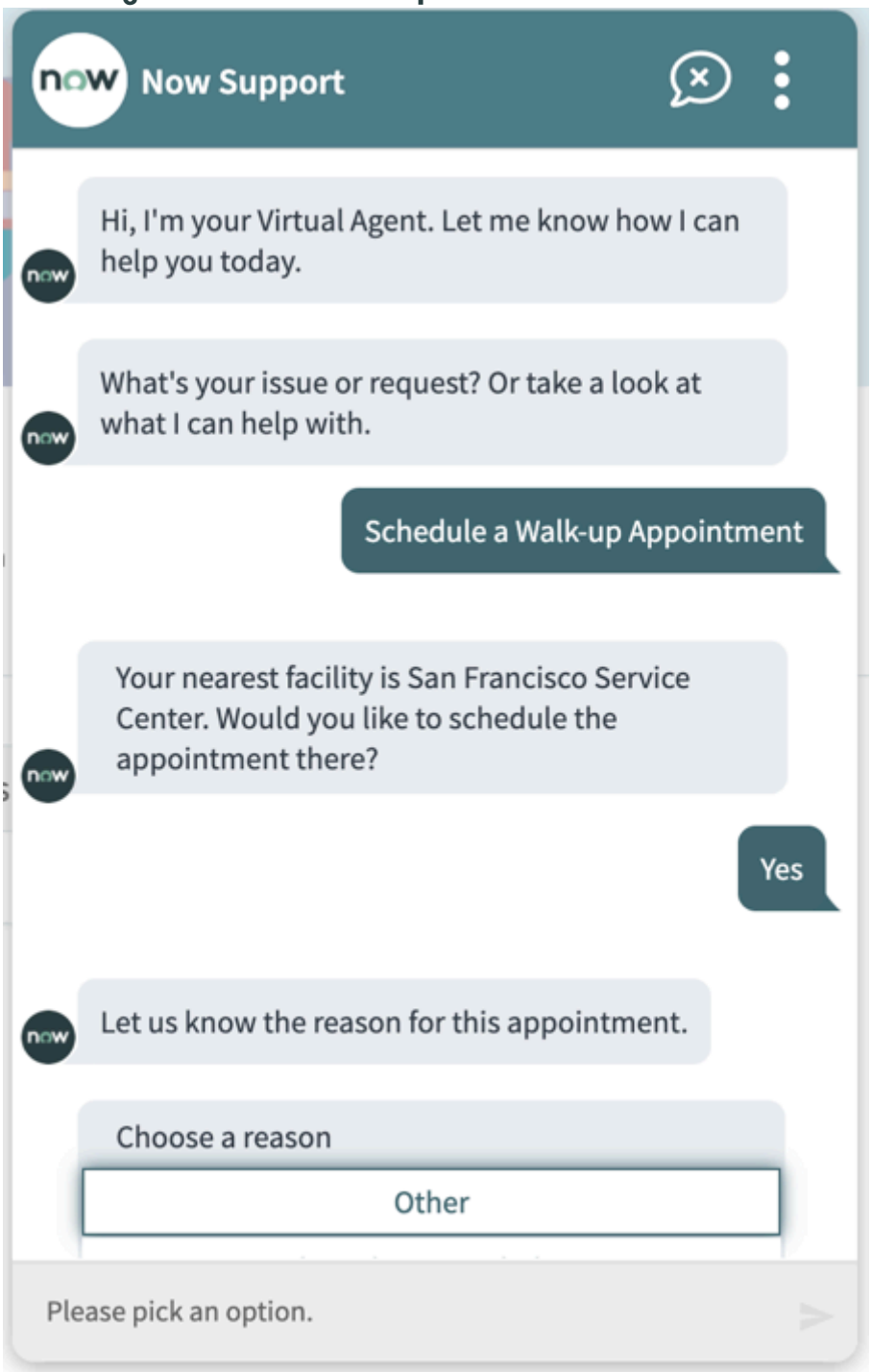
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo (ícone de bate-) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um bate-papo Virtual Agent.
3. Inserir compromisso de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar o agendamento de um compromisso

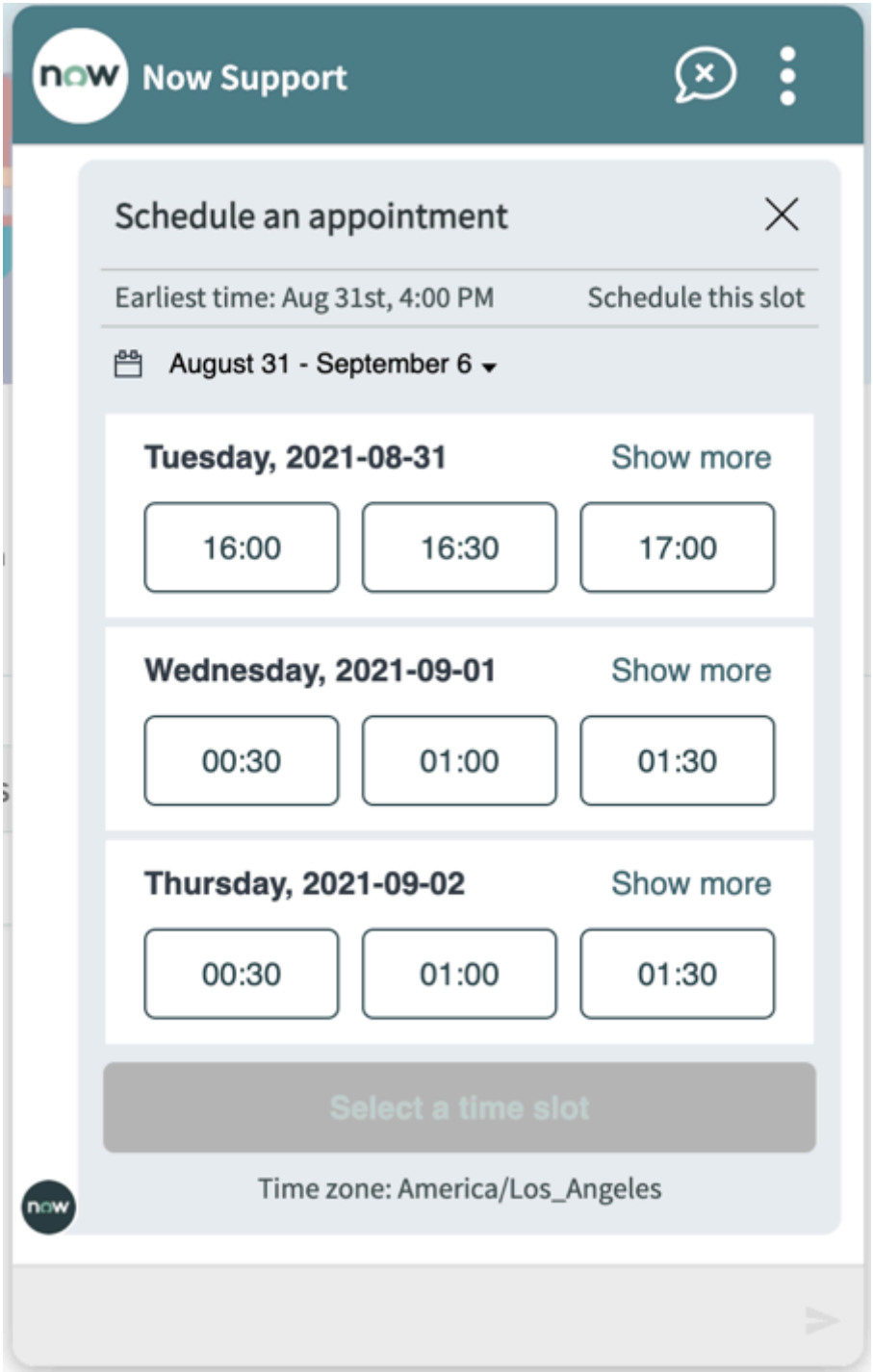


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Escolha uma data no calendário.

Escolher uma data no calendário

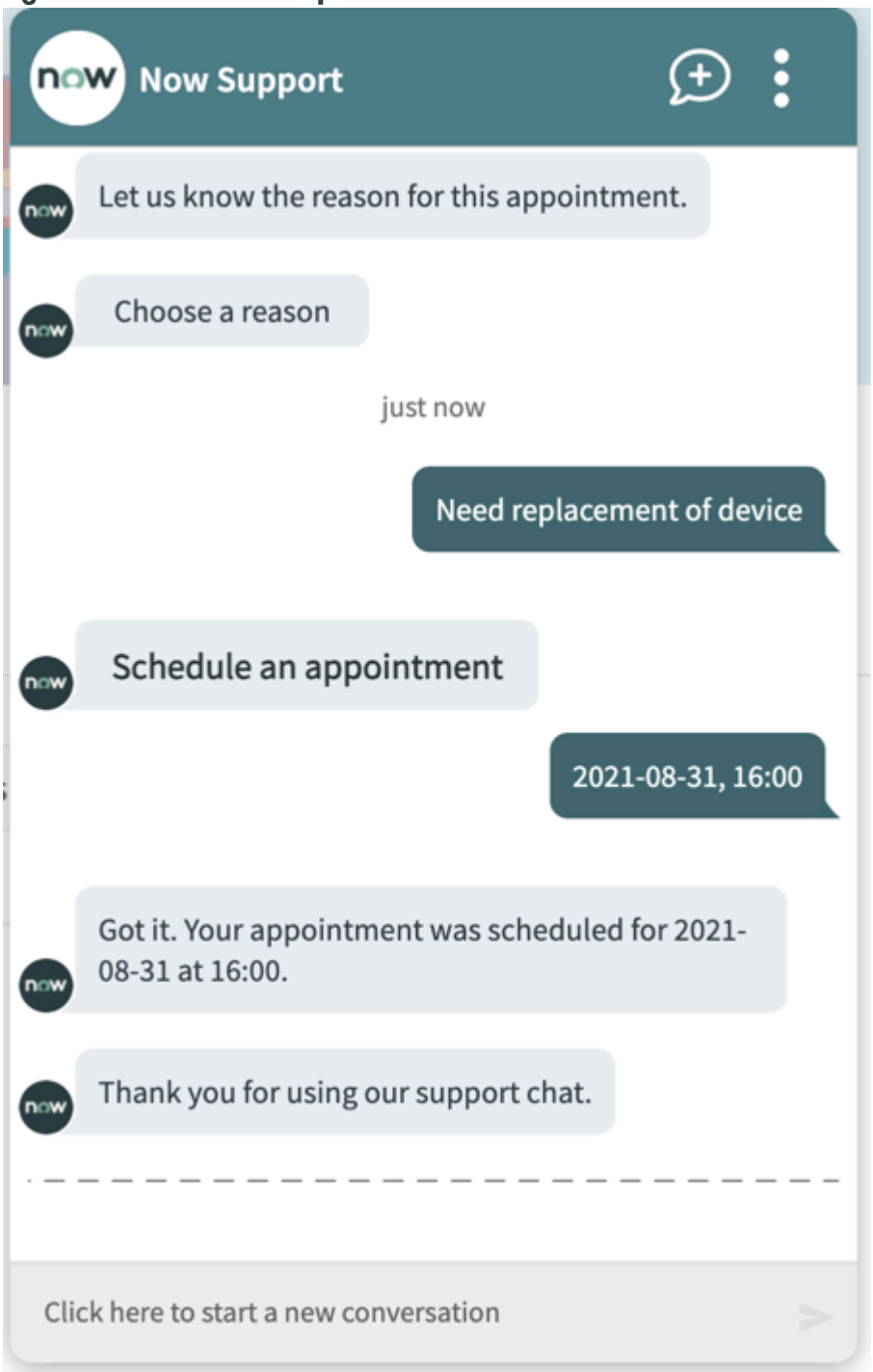


Resultado
O compromisso é agendado e o bate-papo é concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendamento de um compromisso concluído



Tópicos relacionados

- Reprogramar um agendamento
- Cancelar um compromisso

Reagendar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, reagende um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente, consumidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example

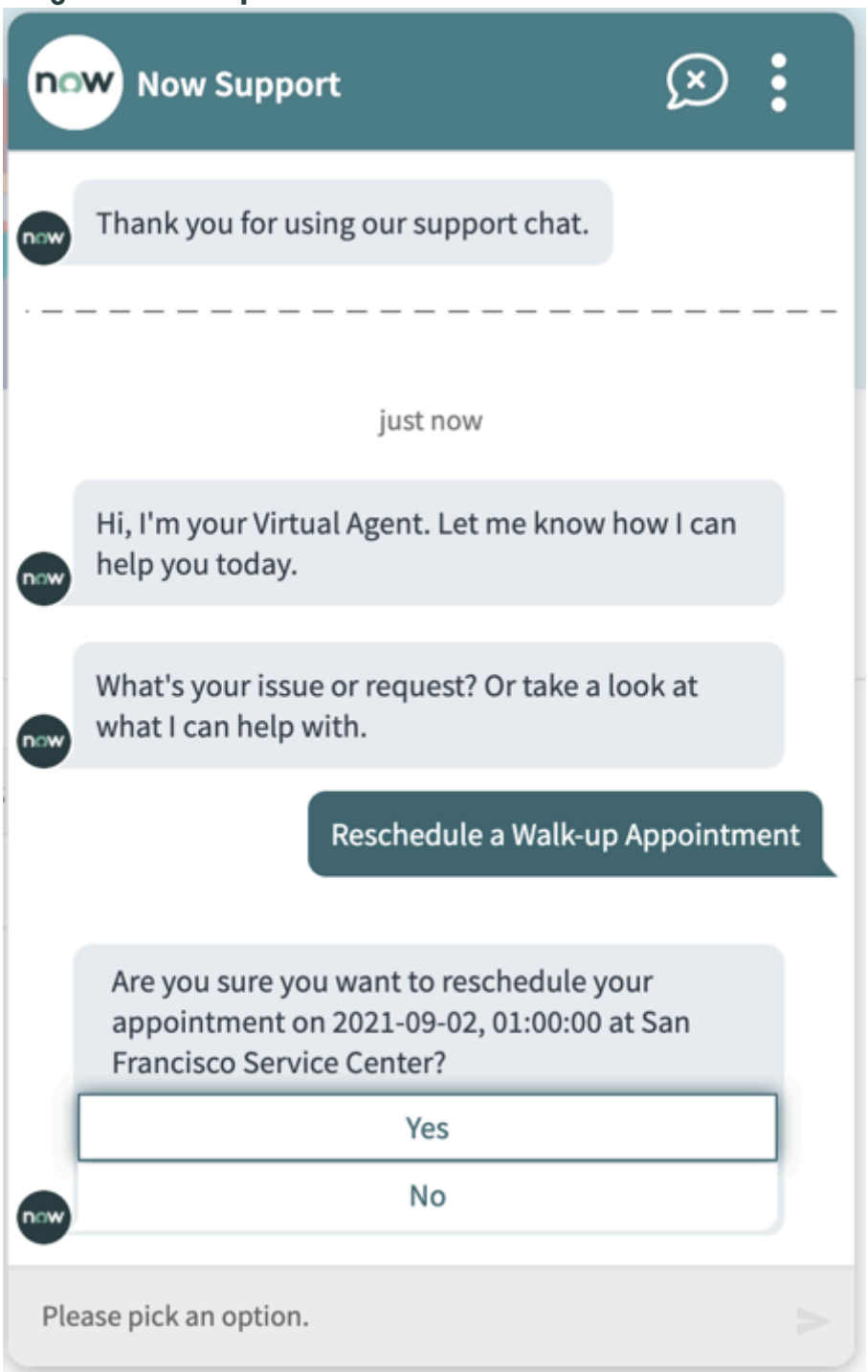
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um bate-papo Virtual Agent.
3. Na janela de bate-papo, insira `reagendar compromisso`.
4. Escolha o compromisso que você deseja reagendar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reagendar um compromisso

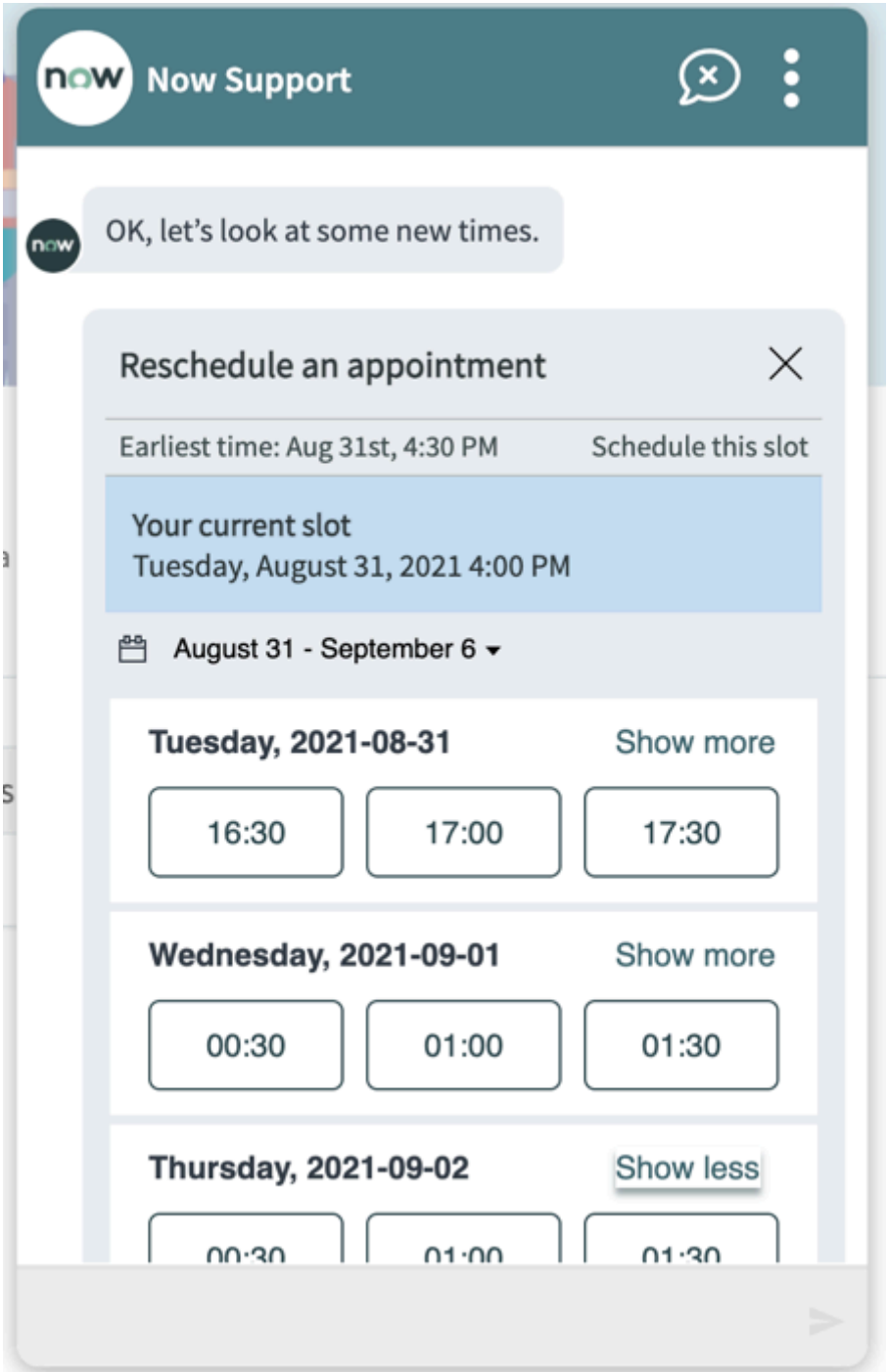


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Escolha uma data no calendário para o novo horário do compromisso.

Escolher uma data no calendário



Resultado

O compromisso é reagendado.

Tópicos relacionados

- Agendar um compromisso
- Cancelar um compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, cancele um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente, consumidor

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example

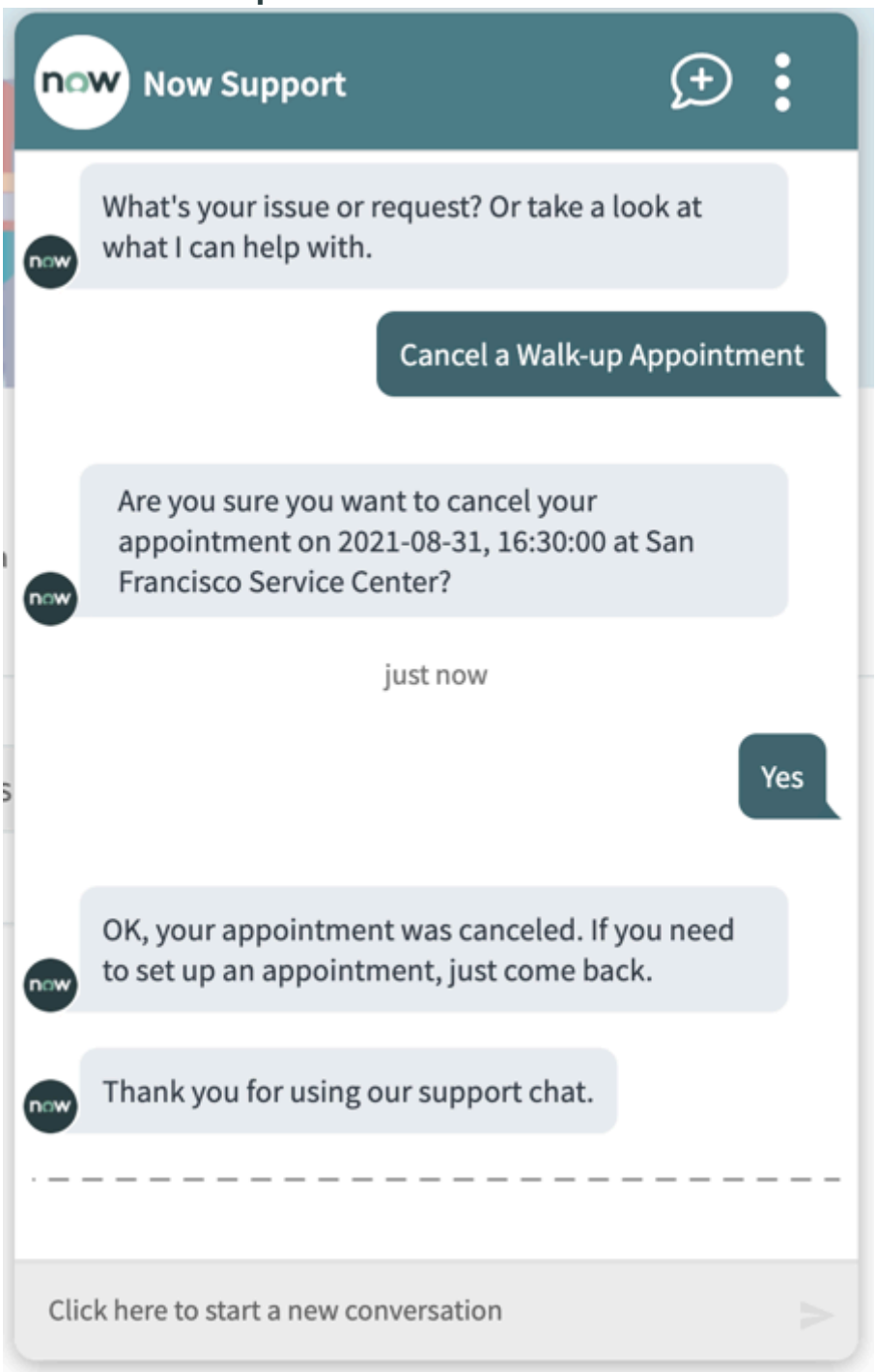
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Clique no ícone de bate-papo (ícone de bate-).
3. Na janela de bate-papo, insira cancelar compromisso.
   O Virtual Agent mostra os compromissos disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelando um compromisso



4. Confirme o cancelamento.

Resultado

O compromisso é cancelado.

Tópicos relacionados

- Agendar um compromisso
- Reprogramar um agendamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Omnichannel Callback for Customer Service Management

O app ServiceNow® Omnichannel Callback for Customer Service Management permite uma opção de retorno de chamada para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Para obter mais informações, consulte Omnichannel Callback .

Fluxo de retorno de chamada

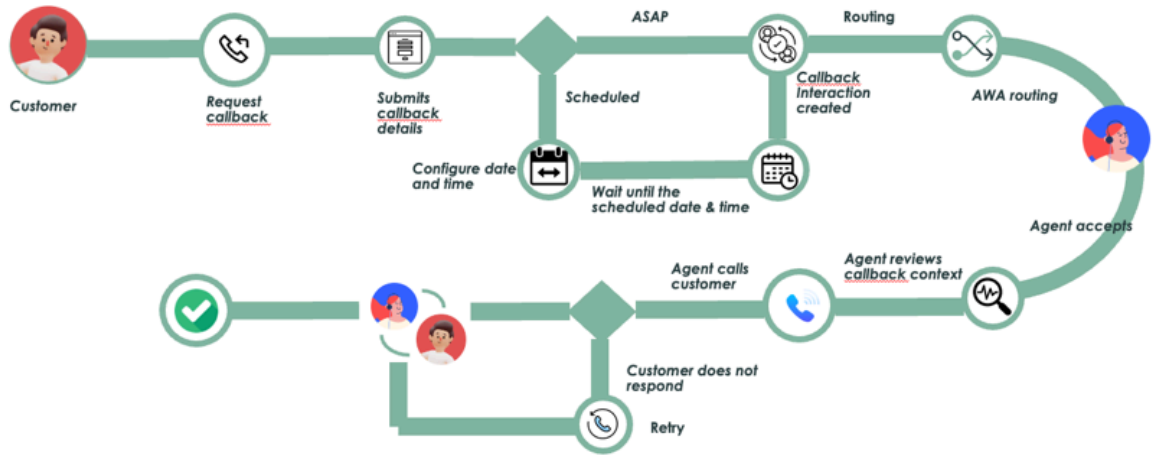
O fluxo de trabalho de retorno de chamada continua da seguinte forma:

1. Os clientes têm a opção de solicitar um retorno de chamada quando o tempo de espera estimado para entrar em contato com um agente for muito longo ou quando os agentes estiverem indisponíveis.
2. O cliente insere detalhes do retorno de chamada, como nome, detalhes de contato e o motivo do retorno de chamada.
3. Os clientes solicitam um retorno de chamada o mais rápido possível ou em uma data e hora especificadas.
4. Uma interação de retorno de chamada é criada imediatamente para uma solicitação de retorno de chamada imediata ou um minuto antes da hora selecionada para uma solicitação de retorno de chamada programada.
5. A aplicação ServiceNow® Advanced Work Assignment (AWA) determina a disponibilidade dos agentes e cria um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível. O AWA adiciona a tarefa de retorno de chamada à fila de retorno de chamada. O agente recebe uma notificação de retorno de chamada na caixa de entrada do espaço.
6. O agente pode optar por revisar o contexto de retorno de chamada, como exibições de artigos da base de conhecimento, pesquisas e Virtual Agent conversa antes de ligar para o cliente.
7. O agente liga para o cliente.
   - Se o cliente aceitar a chamada, a interação será marcada como concluída quando a chamada terminar.
   - Se o cliente não aceitar a chamada, o agente poderá tentar o retorno de chamada mais tarde.
8. O agente pode decidir fechar a interação ou enfileirar o retorno de chamada novamente manualmente no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagrama de fluxo de retorno de chamada



Solicitações de retorno de chamada

Solicitação de retorno de chamada imediato

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediatamente. É mostrado aos clientes o tempo médio que o agente levará para retornar a chamada. Esta solicitação evita que eles tenham que esperar na fila para se conectar com um agente.

Como programar uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada selecionando a data e a hora preferenciais. O cliente receberá uma confirmação da solicitação de retorno de chamada programada por e-mail.

Reprogramando uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem reprogramar a solicitação de retorno de chamada escolhendo em uma lista de datas e horários futuros para solicitações de retorno de chamada.

Como cancelar uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem cancelar retornos de chamada programados do canal de autoatendimento do qual solicitaram o retorno de chamada.

Canais de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada durante um bate-papo em Virtual Agent ou Engagement Messengerou no Atendimento ao cliente Portal. Eles podem solicitar um retorno de chamada por telefone ou por vídeo em Zoom. Os retornos de chamada de vídeo devem ser programados, mas os retornos de chamada de telefone podem ser solicitados imediatamente ou programados.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada de um agente

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada de um agente quando o tempo de espera para entrar em contato com um agente for muito longo ou os agentes estiverem indisponíveis.

Solicitações de retorno de chamada por clientes

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada o mais rápido possível ou em uma data e hora preferenciais de um dos seguintes canais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Virtual Agent
- Atendimento ao cliente Portal
- Engagement Messenger

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediato em um canal de voz, como telefone, ou programar um retorno de chamada de vídeo em Zoom.

Solicitações de retorno de chamada para agentes

Os agentes podem executar as seguintes ações:

- Revise o contexto da interação, como exibições de artigos da base de conhecimento, histórico de pesquisa e a conversa Virtual Agent antes de ligar para o cliente para se familiarizar com o contexto.
- Use o botão **Clique para ligar** para fazer uma chamada de voz para um cliente o mais rápido possível ou em uma data e hora programadas.
- Use o URL da reunião Zoom para fazer uma chamada de vídeo para um cliente em uma data e hora programadas.
- Tente novamente o retorno de chamada se o cliente não aceitar a chamada.
- Redirecione a solicitação de retorno de chamada para um agente diferente.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando o Virtual Agent

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente por meio de uma conversa Virtual Agent. Você pode solicitar um retorno de chamada de voz imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que você pode reprogramar ou cancelar.

Solicitar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um bate-papo [Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use a opção **Programar para mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo (ícone) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um bate-papo Virtual Agent.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Solicitar um retorno de chamada**.
5. Insira seu número de telefone e um motivo para solicitar o retorno de chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- O bate-papo mostra os detalhes do tempo de retorno da chamada, seja o tempo estimado até que o agente telefone de volta ou a data e hora programadas definidas para o telefone ou a chamada de vídeo.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Reprograme um retorno de chamada de um bate-papo [Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente usuários conectados podem reprogramar retornos de chamada.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo (ícone) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Reprogramar um retorno de chamada**.
5. Reprograme a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.
   - Para reprogramar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim**.
   - Para reprogramar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.
6. Escolha uma data e hora no calendário e clique em **Programar**.
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

Resultado
A solicitação é reprogramada.

Uma mensagem de confirmação será exibida no bate-papo.

Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Cancele um retorno de chamada de um bate-papo [Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione o ícone de bate-papo (ícone) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Cancelar um retorno de chamada**.
5. Cancele a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.
   - Para cancelar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim**.
   - Para cancelar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- O bate-papo mostra os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando o Portal Atendimento ao cliente

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando o Portal Atendimento ao cliente. Você pode solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicitar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use a opção **Ligue mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção **Ações**, selecione **Solicitar retorno**de chamada.
5. Na janela pop-up Solicitar um retorno de chamada, insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.
6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada estão disponíveis na guia Retorno de chamada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode reprogramar uma solicitação de retorno de chamada para receber uma chamada de telefone ou de vídeo de um agente.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example

   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Na guia Retornos de **chamada**, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
5. Selecione **Reprogramar**.
6. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada é reprogramada.
- A janela pop-up mostra os detalhes do retorno de chamada reprogramado.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Cancele um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo /csm ou /csp ao URL da sua instância.

   Example

   Por exemplo: https://yourportalurl.com/csm

2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Na guia Retornos de **chamada**, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada estão disponíveis na guia Retornos de **chamada**.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando o Engagement Messenger

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando Engagement Messenger. Você pode solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicitar um retorno de chamada usando Engagement Messenger

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando Engagement Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente por meio de um canal de voz. Use a opção **Ligue mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Em Engagement Messenger, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione **Solicitar um retorno de chamada**.
3. Insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada é criada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada usando Engagement Messenger

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando Engagement Messenger.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Em Engagement Messenger, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
3. Selecione **Reprogramar**.
4. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os intervalos de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A solicitação de retorno de chamada é reprogramada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada usando Engagement Messenger

Cancele um retorno de chamada de um agente usando Engagement Messenger.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Em Engagement Messenger, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar** .
4. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultado

- Uma solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atender a uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Como agente de atendimento ao cliente, ligue de volta para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do tipo de solicitação, você pode ligar para o cliente pelo telefone ou pelo Zoom.

Se o retorno de chamada for solicitado no portal Atendimento ao cliente ou Atendimento ao cliente, você poderá analisar o problema do cliente passando pelo bate-papo, casos relacionados, pesquisas de base de conhecimento e histórico para se familiarizar com o contexto antes de fazer a chamada.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Quando uma solicitação de interação chegar, aceite-a na sua caixa de entrada.
   O cartão de interação mostra as seguintes informações:
   - O tipo de retorno de chamada e o número de interação
   - O nome do cliente
   - O tipo de problema
3. Ligue de volta para o cliente no canal solicitado.
   Se o cliente não aceitar a chamada:
   - Tente novamente o retorno de chamada mais tarde clicando em **Tentar**retorno de chamada .

     O número de novas tentativas foi atualizado.
   - Se necessário, atribua a tarefa de retorno de chamada a outro agente selecionando **Reenfileirar retorno** de chamada no menu **Mais ações**.
4. Encerre a chamada.
   - O estado da interação muda para **Encerrar concluído**.
   - Se você tiver a função notify_view, poderá ver os participantes da reunião por vídeo na guia **Participantes** do vídeo.
   - A gravação e a transcrição da reunião são anexadas à interação. As transcrições inseridas não são analisadas pelo sentimento.
5. Se o problema for resolvido, feche a tarefa de retorno de chamada selecionando **Fechar retorno**de chamada.

Experiência móvel para Customer Service Management

Gerencie casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com o aplicativo para celular Customer Service Management. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

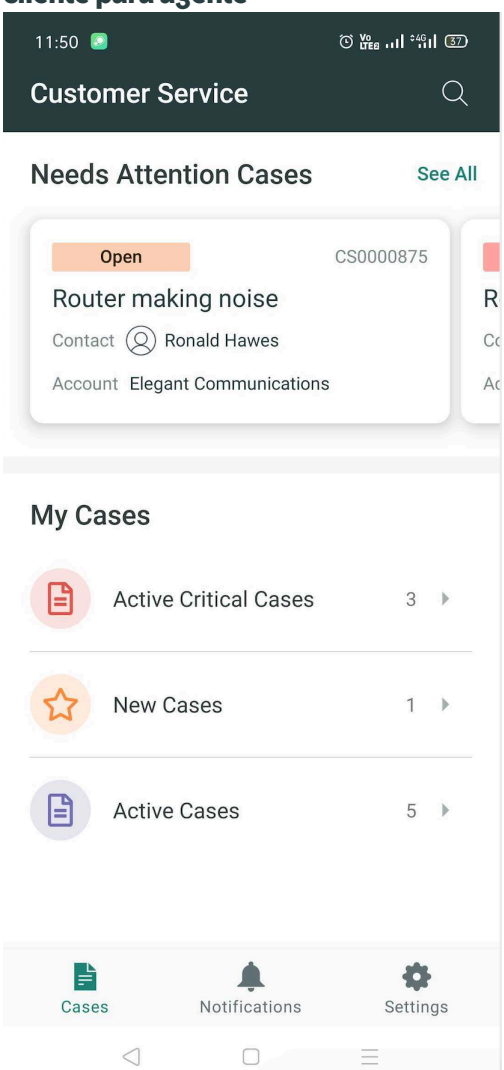
Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar o aplicativo para celular Customer Service Management para revisar os detalhes do caso rapidamente e concluir as tarefas do caso. Agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações de rotina e aprovações com eficácia a qualquer hora e em qualquer lugar.

Ative o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) para usar os recursos disponíveis. Para usar o recurso de solicitação de mudança, o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) é necessário.

Nota:
O aplicativo para celular Customer Service Management oferece suporte a casos de produto.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Inicializador do miniaplicativo do aplicativo para celular do Atendimento ao cliente para agente



Com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode:

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de casos, incluindo casos novos, casos críticos e aqueles que precisam de atenção.
- Aceitar e reatribuir casos.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.

Tradução automática

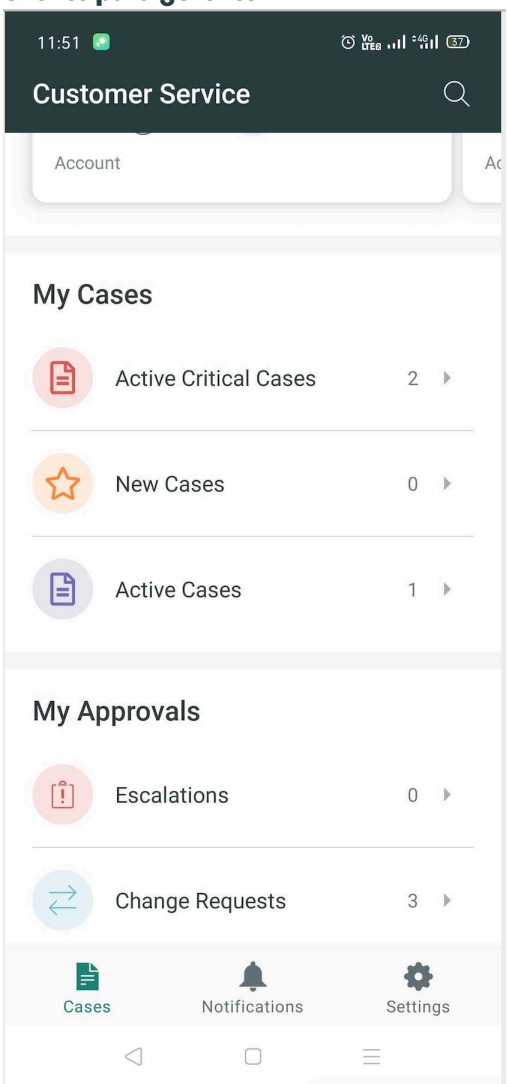
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como SLAs, tarefas de caso e casos secundários.
- Edite as informações do caso, como prioridade.
- Propor casos principais.
- Receba notificações por push para casos atribuídos ou atualizados.
- Pesquisar casos usando palavras-chave

Com a função de administrador do sistema, você pode configurar o aplicativo para celular Customer Service Management das seguintes maneiras:

- Configure páginas para exibir os dados desejados.
- Configure as funções associadas a ações de deslize e ações do menu superior.
- Configure e crie notificações por push.

Inicializador do miniaplicativo do aplicativo para celular do Atendimento ao cliente para gerente



Com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisar casos usando palavras-chave
- Revisar e aprovar solicitações de mudança
- Aprovar escalações

Ativar o plug-in Customer Service Mobile

O aplicativo para celular Customer Service Management é executado na plataforma móvel ServiceNow®.

Para usar o aplicativo para celular Customer Service Management, ative o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Este plug-in ativa os seguintes plug-ins:

- Plug-in do Mobile Agent Native Client (com.glide.sg.agent_native_client)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Status da ação de caso do Atendimento ao cliente (com.sn.csm_action_status)

Para fornecer suporte para os casos principais, você pode ativar o plug-in opcional Gerenciamento de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Depois que o aplicativo para celular Customer Service Management estiver ativado e configurado, os agentes poderão baixar o aplicativo para celular ServiceNow Agent em seus dispositivos móveis e acessar as instâncias da ServiceNow.

Nota:
Você pode ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) na configuração assistida Customer Service Management.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Tópicos relacionados

Introdução ao ServiceNow Agent

Visão geral do aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente e os gerentes podem usar o inicializador do miniaplicativo e os miniaplicativos no aplicativo móvel Atendimento ao cliente para exibir notificações e gerenciar casos de atendimento ao cliente.

Inicializadores do miniaplicativo

Os inicializadores do miniaplicativo servem como páginas iniciais. Ao fazer login na sua instância, você verá um inicializador de miniaplicativo e os miniaplicativos configurados para serem exibidos nesse inicializador. O administrador do sistema configura o inicializador do miniaplicativo e os miniaplicativos para o aplicativo para celular Customer Service Management.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo móvel. Esta barra inclui as seguintes guias que você pode usar para acessar diferentes miniaplicativos e páginas de inicialização de aplicativo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Casos**: exibe a página principal do caso. Use este inicializador de applet para acessar a funcionalidade de gestão de casos.
- **Notificações**: exiba uma lista das notificações que foram enviadas para o agente. Toque em uma notificação na lista para ver os detalhes e, em seguida, toque nos detalhes para abrir o caso.
- **Configurações**: gerencie as configurações do aplicativo para celular.

Applets e cartões

Selecione um applet na tela do inicializador do applet. Cada applet contém uma ou mais telas usadas para exibir registros que correspondem à função do applet. O applet Casos ativos, por exemplo, exibe uma lista de todos os registros de caso ativos.

Os casos na lista são exibidos como cartões, com o status do caso exibido na parte superior do cartão. Para usar os cartões:

- Deslize um cartão para a esquerda ou para a direita para ver as ações disponíveis e toque na ação desejada.
- Toque em um cartão para ver os detalhes do registro, como atividade, lista relacionada e escalações, se houver.
- Na exibição de detalhes:
  - Toque no menu superior para ver ações adicionais e, em seguida, toque na ação desejada.
  - Selecione o botão Voltar para retornar à lista.

Os applets fornecem uma opção de filtro se houver mais de um caso na lista. Ao tocar no applet, você vê uma lista de filtros que podem ser usados para restringir a lista de casos.

Applets do agente

Os agentes de atendimento ao cliente têm acesso ao seguinte conjunto de applets.

Applets do agente para Meus casos

Applet	Descrição
Meus Casos	
Casos que Requerem Atenção	Casos que estão aguardando a ação do agente. Inclui casos nos estados Aberto, Aguardando informações e Resolvido.
Casos Ativos	Casos que são atribuídos ao agente. Inclui casos em aberto, aguardando informações e estados resolvidos.
Novos Casos	Casos no estado Novo.
Casos Críticos Ativos	Casos de prioridade 1 nos estados Aberto, Aguardando informações e Resolvido.

Nota:
Os casos nessas listas são classificados pela data da última atualização em ordem decrescente, com o caso atualizado mais recente exibido primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout do cartão de atendimento ao cliente

Em uma exibição de lista, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado do caso
- Número do caso
- Descrição resumida
- Contato
- Conta

Na exibição de lista de casos principais, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado de caso principal
- Número do caso
- Descrição resumida
- Conta

Listas relacionadas ao formulário de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as seguintes listas relacionadas ao formulário de caso.

Listas relacionadas e suas descrições para o formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
SLAs	Exibe uma lista de SLAs para um caso. Exiba as seguintes informações para SLAs incluídos nesta lista: • Tarefa • Fase de ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido **Nota:** A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada de SLA.
Tarefas	Exibe uma lista de tarefas de caso. Exiba as seguintes informações para tarefas de caso incluídas nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuído a • Prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas e suas descrições para o formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
	Nota: A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada de tarefas.
Casos secundários	Exibe uma lista de casos secundários de um caso. Exiba as seguintes informações para casos secundários incluídos nesta lista: • Número do caso • Estado • Descrição resumida • Conta • Contato Clique em um caso secundário para exibir detalhes adicionais no formulário Caso.

Notificações

Os agentes podem receber notificações no aplicativo para celular do Atendimento ao cliente quando os casos são atribuídos, comentados ou precisam de atenção. A tabela a seguir lista as notificações disponíveis:

Notificações no aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Notificação	Descrição
Atribuição de caso	Quando um caso é atribuído a um agente por outra pessoa, uma notificação é enviada ao agente selecionado no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Comentários do caso	Quando as informações são adicionadas a um caso nos campos **Comentários adicionais** ou **Anotações de trabalho** por alguém que não seja o agente atribuído, uma notificação é enviada ao usuário selecionado no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, a prioridade e uma descrição resumida.
O sinalizador Requer atenção está marcado	Quando o sinalizador **Requer atenção** estiver marcado no formulário Caso, uma notificação será enviada ao agente no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e a descrição resumida.
Escalação de caso	Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações no aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Notificação	Descrição
Solicitações de mudança	Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Tópicos relacionados

- Inicializador do applet
- Barra de navegação
- Notificações por push para dispositivos móveis

Introdução ao aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Use o aplicativo móvel ServiceNow Agent para acessar o aplicativo móvel Atendimento ao cliente. Em seguida, faça login em uma instância como agente ou gerente e trabalhe em seus casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Dependendo do seu dispositivo, acesse a Apple App Store ou Google Play Store e baixe o aplicativo ServiceNow Agent Mobile.
2. Faça login em uma instância .
3. Toque em **Atendimento ao cliente** para abrir a aplicação e exibir o inicializador do miniaplicativo.
4. Gerencie seus casos de atendimento ao cliente com base na sua função.
   Para obter mais informações sobre as tarefas do agente e do gerente, consulte Usar aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente.

Tópicos relacionados

- Aplicativo Agent Mobile

Usar aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente

Os agentes de atendimento ao cliente gerenciam casos e as notificações em tempo real ajudam a tomar medidas imediatas. Os gerentes de atendimento ao cliente podem aprovar escalações e executar tarefas nos problemas principais com um toque.

Os agentes (sn_customerservice_agent) e os gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) podem executar ações de rotina e aprovações com eficácia a qualquer hora e em qualquer lugar.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aceitar um caso	Deslize para a esquerda e toque **em Aceitar**.	Aceite um caso que foi atribuído a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Adicionar comentários a um caso	• Deslize para a direita e toque em **Adicionar comentários**. • Toque no menu superior e selecione **Adicionar comentários**.	Adicione informações aos campos **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** do caso.
Atribuir um caso a outro agente	• Deslize para a esquerda e toque **em Atribuir**. • Toque no menu superior e selecione **Atribuir**.	Esta ação está disponível para casos não atribuídos. Selecione para exibir os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** e fazer as atribuições.
Atribuir um caso a você	• Deslize para a esquerda e toque **em Atribuir a mim**. • Toque no menu superior e selecione **Atribuir a mim**.	Atribua um caso não atribuído a você.
Encerrar um caso	Toque no menu superior e selecione **Encerrar caso**.	Selecione para exibir os campos **Código** de **resolução e Anotações** de resolução, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao campo **Comentários adicionais**.
Editar um caso	Toque no menu superior e selecione **Editar caso**.	Você pode editar os seguintes campos no formulário de caso: • Descrição resumida • Conta • Contato • Requer atenção • Prioridade • Produto • Ativo • Grupo de atribuição: a seleção de um grupo de atribuição limpa o valor do campo **Atribuído a**. • Atribuído a: se um grupo for selecionado no campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
		Grupo de atribuição, a lista de usuários disponíveis pertencerá a esse grupo.
Abrir um caso	Toque no menu superior e selecione **Abrir caso**.	Abra um caso e altere o estado de **Aguardando informações** ou **Resolvido** para **Aberto**.
Propor um caso como um caso principal	Toque no menu superior e selecione **Propor caso principal**.	Propor um caso como candidato a caso principal. **Nota:** Esta ação está disponível se o plug-in Gerenciamento de problemas graves estiver ativado.
Propor uma solução para um caso	Toque no menu superior e selecione **Propor solução**.	Selecione para exibir os campos **Código** de **resolução e Anotações** de resolução, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao campo **Comentários adicionais**.
Reatribuir um caso a outro agente	Deslize para a esquerda e toque **em Reatribuir**.	Disponível para casos atribuídos. Selecione para exibir os campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a** e mudar as atribuições.
Solicitar mais informações	• Deslize para a esquerda e toque em **Solicitar informações**. • Toque no menu superior e selecione **Solicitar informações**.	Adicione a solicitação ao campo **Comentários adicionais**.
Pesquisar um caso usando palavras-chave (função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager	Insira a palavra-chave de pesquisa na barra de pesquisa.	Todos os casos, exceto aqueles no estado "Encerrado", são listados. No menu superior, você pode solicitar informações, escalar um caso, propor uma solução e assim por diante.
Escalar um caso (função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.escalation_requester)	Toque no menu superior, selecione **Escalar caso** e preencha as informações necessárias.	Insira as seguintes informações e clique em **Enviar**. • **Origem da solicitação** • **Motivo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
		• **Gravidade da escalação** • **Modelo de escalação** • **Justificativa de escalação**
Exibir escalação	Clique na guia **Escalações**.	Você pode exibir detalhes da escalação, como justificativa de escalação e o nome do solicitante.
Exibir solicitação de mudança (função: sn_customerservice_agent e sn_change_read)	Clique no campo **Solicitação de mudança** no formulário do caso.	A exibição de formulário de Solicitação de Mudança mostra detalhes sobre a programação, planejamento, conflitos e detalhes da atividade de mudança.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar escalações (função: approver_user) **Nota:** Agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• Navegue até **Minhas aprovações** >**Escalações**. • Toque no menu superior ou deslize para a esquerda. • Clique **em Rejeitar** ou **Aprovar**.	• As aprovações pendentes são exibidas com base na solicitação mais antiga. • Clique na guia **Aprovado** para verificar a escalação que você aprovou. **Nota:** Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Revisar e aprovar solicitações de mudança (função: approver_user) **Nota:** Agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• Navegue até **Minhas aprovações>Solicitações de mudança** no formulário do caso. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de mudança que está no estado Avaliar no formulário de solicitações de mudança.	Uma solicitação de mudança requer que os membros da equipe ou um gerente avaliem a solicitação de mudança. Eles avaliam a solicitação e aprovam ou rejeitam. **Nota:** Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores os revisam e aprovam.

Registro de tempo para Customer Service Management

Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso. As entradas de tempo trabalhado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação do gerente.

Os agentes de atendimento ao cliente (usuários com a função sn_customerservice_agent) podem registrar o tempo trabalhado em atividades relacionadas ao caso, criar registros de horas e planilhas de horas e enviar para aprovação. Os gerentes podem aprovar planilhas de horas, definir taxas de custo para diferentes tipos de atividades e converter em linhas de despesa.

O recurso de gravação de tempo estende a funcionalidade da aplicação Time Card Management para Customer Service Management. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas diretamente do formulário Caso ou Tarefa de caso e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, no formulário Tempo trabalhado. As entradas de tempo trabalhado criam registros de horas automaticamente para cada tarefa e categoria de trabalho selecionada. Os registros de horas são incluídos automaticamente em uma planilha de horas semanal.

O recurso de gravação de tempo também estende a funcionalidade da aplicação Cost Management para Customer Service Management. Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar tabelas de valores de trabalho, que definem diferentes taxas de custo para diferentes atividades. Planilhas de horas usam cartões de taxa de mão de obra para determinar custos e gerar linhas de despesa.

Os agentes podem modificar as horas registradas nos registros de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada e um registro de horas é processado, o agente ainda pode voltar e modificar o tempo trabalhado. A planilha de horas é revertida para o estado **Pendente** e novos registros de horas são criados. Se um agente adicionar mais registros de tempo trabalhado a uma planilha de horas aprovada para a mesma semana, um novo registro de planilha de horas será criado para a semana atual.

Os gerentes podem exibir registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição, bem como aprovar e rejeitar planilhas de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada, o sistema processa os registros de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

horas e usa cartões de taxa com base na categoria do registro de horas para criar linhas de despesa.

Plug-in de registro de tempo

O recurso de gravação de tempo requer o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) e o plug-in Time Recording for Customer Service (com.snc.csm_time_recording).

Funções de usuário

O recurso de gravação de tempo adiciona as funções a seguir.

Funções do usuário de registro de horas

Função	Descrição
Usuário do registro de horas [timecard_user]	Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas. Exiba, modifique e exclua entradas de tempo trabalhado em registros de horas e envie planilhas de horas para aprovação. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) herdam a função timecard_user. Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelo agente.
Administrador de registro de horas [timecard_admin]	Revise, aprove e rejeite planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente. Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) herdam as funções timecard_admin, timecard_approver e timecard_manager. Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos a um gerente.

Propriedades do sistema

O recurso de gravação de tempo adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades do sistema de registro de horas

Propriedade	Descrição
com.snc.time_card.time_worked	Habilita o recurso de gravação de tempo para Customer Service Management. A configuração padrão é **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de registro de horas

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade foi substituída pelo campo **Preencher automaticamente o registro de horas com entradas de tempo trabalhado** no formulário Política de planilha de horas. Quando este campo está habilitado, o registro de horas do usuário é preenchido automaticamente com as informações de suas entradas de tempo trabalhado.
com.snc.time_card.default_rate	A taxa por hora padrão usada ao processar registros de horas se uma taxa de uma tabela de valores de mão de obra não estiver disponível.

Política de planilha de horas

O recurso de gravação de tempo usa a **política de planilha de horas padrão**.

Para usuários com a função sn_customerservice_agent, a criação de registros de tempo trabalhado cria ou modifica automaticamente os registros de horas, independentemente da configuração da propriedade do sistema **com.snc.time_card.time_worked**. A política de planilha de horas controla esta funcionalidade. O administrador do sistema pode desabilitar a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função sn_customerservice_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Tabelas de valores de trabalho

O recurso de registro de tempo fornece uma tabela de valores de trabalho: **Tabela de valores de CSM (padrão)**.

Se necessário, os administradores do sistema podem criar tabelas de valores de trabalho adicionais. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo** para criar uma tabela de valores de trabalho.

Registrar tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso, bem como o tempo gasto em outras atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso. O tempo trabalhado pode ser registrado independentemente do estado do caso ou da tarefa.
Os agentes também podem registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas, navegando até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu tempo trabalhado.**

Quando um agente cria um registro de tempo trabalhado, um registro de horas e uma planilha de horas são criados automaticamente para a semana com base na data de trabalho. O registro de horas é criado para a tarefa e o tipo de categoria. O total de horas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registradas em cada registro de horas é registrado na planilha de **horas** atual na lista relacionada Registros de horas.

Procedimento

1. Para registrar o tempo trabalhado em um formulário de caso ou formulário de tarefa de caso.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Navegue até um caso ou tarefa e clique em **Hora do registro**.
Espaço do agente	Navegue até um caso ou tarefa, clique no ícone de mais ações da IU (ícone ⋯) e clique em **Hora de registro**.

   Esta ação abre um formulário de tempo trabalhado com os campos **Tarefa** e **Usuário** já preenchidos.

2. Para registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

   a. Navegar até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado** e clique em **Novo**.
   Esta ação abre um formulário Tempo trabalhado com o campo **Usuário** já preenchido.

   b. Selecione um número de tarefa no campo **Tarefa**.

3. Selecione a **data de trabalho**.
4. Selecione uma **Categoria** para o tempo que está sendo registrado.
5. Preencha o **Tempo trabalhado**.
6. Forneça informações adicionais no campo **Comentários**.
7. Clique em uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Clique em **Enviar**.
Espaço do agente	Clique em **Salvar**.

   O formulário Tempo trabalhado é salvo e adicionado às seguintes listas:

   - A lista relacionada de **tempo trabalhado** no caso ou no formulário de tarefa do caso.
   - A lista relacionada Registro de **horas** no formulário de planilha de horas atual.
   - A lista Tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

   Se esta entrada for a primeira entrada de tempo trabalhado para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria. Se já existir um cartão de ponto para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Revisar tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Tempo trabalhado** no formulário Caso e tarefa de caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou a tarefa. Nessa lista relacionada, os agentes podem revisar o tempo registrado, adicionar novos registros de tempo trabalhado e excluir registros.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso.
2. Vá para a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
3. Para exibir um registro de tempo trabalhado, clique nos **Comentários** desse registro.

Modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado para casos ou atividades

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado existentes e criar novas entradas após a aprovação de uma planilha de horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado para uma planilha de horas aprovada. Quaisquer mudanças nessas entradas atualizam os registros de horas existentes, criam novos registros de horas se necessário e geram uma planilha de horas atualizada.

Nota:
Não edite registros de horas manualmente. Edite as entradas originais de tempo trabalhado, que geram registros de horas e planilhas de horas atualizados.

Procedimento

1. Para modificar ou excluir uma entrada de tempo trabalhado:
   - Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso, clique na lista relacionada **Tempo trabalhado** e clique na entrada desejada.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e clique na entrada desejada.
2. Para modificar a entrada, altere os campos desejados e clique em **Atualizar**.
3. Para excluir a entrada, clique em **Excluir**.

Revisar um registro de horas

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar os registros de horas criados a partir de registros de tempo trabalhado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Tempo trabalhado** no formulário Caso e tarefa de caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou a tarefa. Essa lista também exibe os registros de horas criados a partir dos registros de tempo trabalhado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso.
2. Vá para a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
3. Para exibir um registro de horas, clique no registro de **horas** desse registro.
   O registro de horas fornece um detalhamento do tempo trabalhado para este caso ou tarefa de caso por dia.

Revisar e enviar uma planilha de horas para um agente de atendimento ao cliente

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas aos gerentes para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O total de horas trabalhadas para cada categoria é registrado no registro de horas e na planilha de horas. Na planilha de horas, você pode ver o total de horas por dia e por categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
2. Se desejar, revise os registros de horas associados à planilha de horas na lista relacionada Registros de **horas**.
3. Clique **em Enviar planilha de horas**.
   A planilha de horas é enviada ao gerente para aprovação. O estado da planilha de horas muda de **Pendente** para **Enviado** e o formulário se torna somente leitura. O estado dos registros de horas associados também muda para **Enviado**.

Revisar e aprovar planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma planilha de horas é aprovada, os registros de horas são processados e usados para criar linhas de despesas que fazem referência às tabelas de valores de trabalho definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Gerente** > **Planilhas de horas – Aprovação pendente**.
2. Selecione uma planilha de horas.
3. Se necessário, revise os registros de horas associados a esta planilha de horas na lista relacionada Registros de **horas**.
4. Clique em uma das ações disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Processado** e esses registros se tornam somente leitura.
Rejeitar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Rejeitado**. O agente de atendimento ao cliente pode modificar a planilha de horas e enviar novamente para aprovação.

Revisar linhas de despesa criadas a partir de registros de horas

Analise as linhas de despesa criadas a partir dos registros de horas e planilhas de horas enviadas pelos agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: financial_mgmt_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Custo** > **Custos** > **Linhas de Despesas**.
2. Selecione a despesa desejada na lista Expense Lines e exiba os detalhes.

Calendário do agente de gestão

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver programações de trabalho e atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.

O calendário do agente fornece uma ferramenta para manter diferentes horários de trabalho ou turnos e atribuir agentes e técnicos a turnos por períodos específicos. O calendário tem a flexibilidade para acomodar programações de trabalho fixas ou variadas e turnos que giram por semana, mês ou outros padrões. O administrador do calendário do agente cria a configuração do calendário, incluindo uma configuração de programação para cada usuário do calendário e os tipos de tarefas a serem exibidos no calendário.

As informações de programação armazenadas no calendário do agente são usadas por outros aplicativos e recursos da ServiceNow, como o workbench de atribuições, a expedição central e a atribuição automática. O workbench de atribuições usa a disponibilidade do agente, com base nas próximas programações de trabalho e folga pessoal, ao avaliar critérios predefinidos e recomendar agentes para atribuição de caso. A atribuição automática nas aplicações principais da Gestão de serviços, como a Gestão de serviços de campo e a Gestão de serviços de instalações, avalia as programações de trabalho do agente antes de atribuir tarefas.

O administrador do calendário do agente tem acesso ao menu Agenda do agente no navegador de aplicações. Este menu inclui os seguintes módulos:

- **Configuração de evento**: crie uma configuração para cada tipo de evento ou tarefa exibido no calendário do agente.
- **Programação de trabalho**: crie uma ou mais programações de trabalho para cada usuário do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Eventos pessoais do agente**: crie programações pessoais para cada agente e adicione eventos a essas programações.
- **Programação**: crie ou modifique programações. Para obter mais informações, consulte Programações .

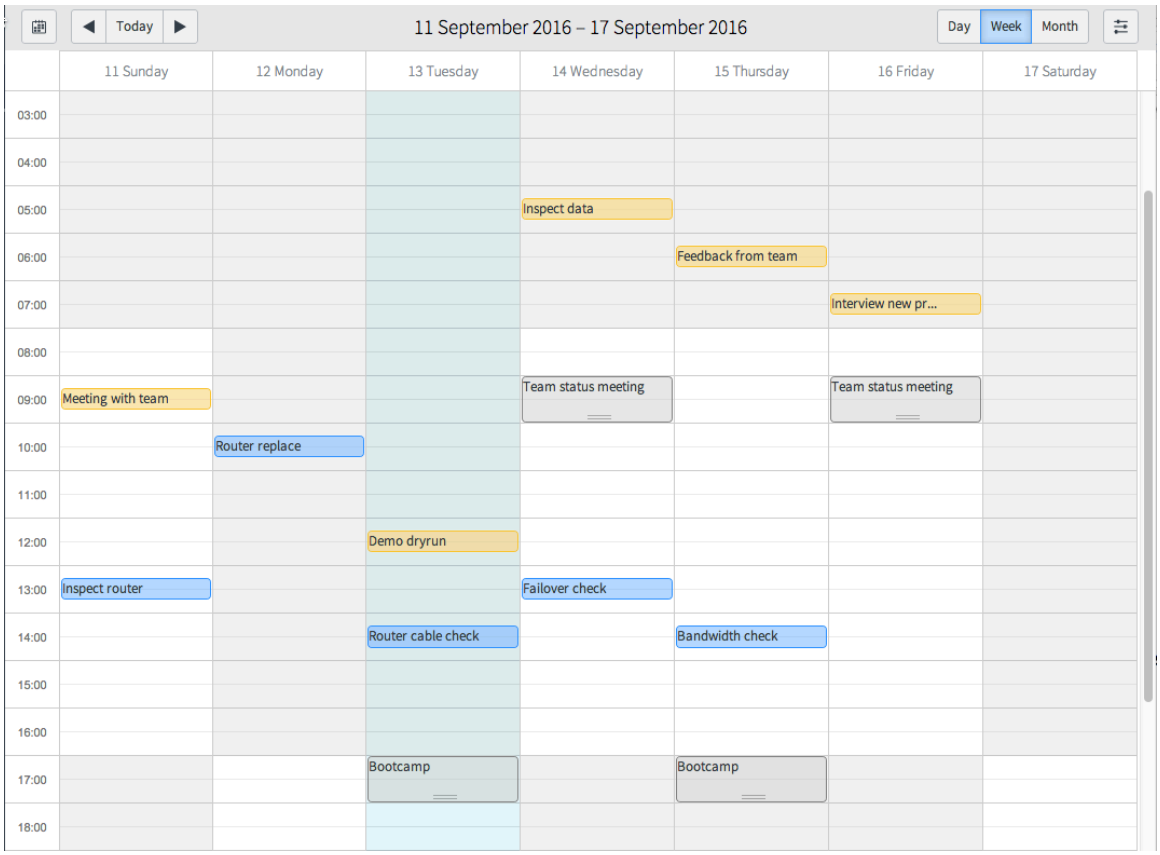
Exibição do calendário

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo com a função agent_schedule_user podem acessar seus calendários pessoais das seguintes maneiras:

- **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
- **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**

Nota:
O calendário do agente é compatível com o aplicativo para celular e a Web para celular.

Calendário do agente



O calendário pode exibir um único dia, uma semana ou um mês. Os botões no cabeçalho do calendário permitem alternar exibições, bem como voltar ou avançar no tempo. As horas de trabalho programadas de um agente são realçadas em cinza e o dia atual é realçado em azul. O calendário do agente exibe o trabalho ou as tarefas atribuídas ao agente, bem como eventos pessoais. Cada tipo de evento é exibido no calendário usando uma cor diferente.

Os agentes podem adicionar eventos aos calendários clicando duas vezes em um intervalo de tempo específico e inserindo os detalhes na janela pop-up Novo evento ou clicando e arrastando. Os agentes também podem mover eventos arrastando e soltando. Clique em um evento para exibir um pop-up com detalhes do evento e clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins

O plug-in Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) é ativado como parte dos plug-ins Customer Service Management e Field Service Management.

Tabelas

O plug-in Agent Schedule adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o plug-in Agent Schedule

Tabela	Descrição
Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	Armazena uma ou mais programações de trabalho para cada agente, incluindo o intervalo de datas da programação e o tipo de programação.
Programação pessoal do agente [agent_events]	Armazena eventos de calendário pessoal de cada agente, como treinamento, folga pessoal ou reuniões.
Configuração de evento [agent_schedule_task_config]	Armazena uma configuração para cada tipo de tarefa exibida no calendário do agente, como tarefas de caso ou tarefas de ordem de serviço.
Configuração de usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user_pref]	Armazena os dados de personalização do agente para o calendário. Uma configuração de usuário é criada automaticamente quando um usuário com a função agent_schedule_user acessa seu calendário pessoal.
Relacionamento da Agenda do agente [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Armazena os relacionamentos entre as configurações do agente e as configurações do evento. As entradas de relacionamento são criadas automaticamente com base no acesso de leitura de um usuário às tabelas de tarefas selecionadas nas configurações do evento.
Tema de definição da Agenda do agente [agent_schedule_definition_theme]	Armazena as cores usadas para exibir diferentes tipos de tarefas no calendário do agente.

Funções do Usuário

As funções de usuário a seguir estão incluídas no plug-in Agent Schedule (com.snc.agent_schedule).

Funções incluídas com o plug-in Agent Schedule

Função	Descrição
Administrador da Agenda do agente [agent_schedule_admin]	Define a configuração do Calendário do agente. Contém funções: • agent_schedule_user • schedule_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções incluídas com o plug-in Agent Schedule

Função	Descrição
Usuário da agenda do agente [agent_schedule_user]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo acessem e atualizem seus calendários pessoais.

Tópicos relacionados

Como criar e usar programações

Configuração de um calendário de agente

Configuração de um calendário de agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Essas tarefas incluem:

- Criação de uma ou mais configurações de programação para cada usuário do calendário.
- Criando uma configuração de evento para cada tipo de evento a ser exibido no calendário.
- Criando uma programação de trabalho para atribuir a um agente.

Se necessário, os administradores de calendário do agente podem criar eventos pessoais para um usuário do calendário, embora os próprios usuários normalmente executem essas tarefas.

Tópicos relacionados

Calendário do agente de gestão

Usar o calendário do agente

Como criar uma configuração de evento para um calendário de agente

Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

A entrada de programação usa a tabela Período de programação [cmn_schedule_span] para armazenar diferentes tipos de eventos.

Os seguintes tipos de entradas de programação para configurações de tipo de evento estão disponíveis por padrão:

- Evento - Compromisso
- Evento - Excluído
- Evento - Reunião
- Evento — Telefone
- Evento - Folga
- Evento — Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas configurações estão inativas por padrão. Você pode ativar uma configuração navegando até **Agenda do agente** > **Configuração de evento**, selecionando uma configuração de tipo de evento e definindo o campo **Ativo** como **verdadeiro** para um ou mais tipos de configuração de evento que você deseja ativar. Cada configuração é exibida como um tipo de evento separado no calendário da equipe.

Função necessária: agent_schedule_admin

Procedimento

1. Navegar até **Agenda do agente** > **Configuração de evento** e execute uma das ações a seguir.

2. Preencha os campos no formulário de Configuração de evento, conforme necessário.

Formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para esta configuração.
Rótulo da configuração	Nome exibido para este evento no calendário do agente.
Tema de cores	Cor usada para exibir este tipo de programação no calendário do agente.
Configuração	
Configuração	Método de instalação para esta configuração. ○ **Simples:** use o construtor de condição para definir esta configuração. ○ **Com script:** use scripts avançados para definir esta configuração.
Tabela	A tabela em que as tarefas para este tipo de configuração são armazenadas.
Filtro	Use o construtor de condição para criar as condições desejadas para o tipo de tarefa selecionado. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso inclui um filtro no campo **Estado** da tarefa para exibir somente as tarefas que estão abertas.
Campo de usuário	Um campo da **tabela** que fornece o usuário atribuído à tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Atribuído** a da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente para o usuário selecionado neste campo.
Tipo de evento	Tipo de entrada de programação.
Campo Exibir	Um campo da **Tabela** que fornece as informações a serem exibidas para este tipo de evento no calendário do agente. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Assunto** da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, o assunto da tarefa aparece no calendário do agente.
Campo data de início	Um campo da **tabela** que fornece a data de início da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Início esperado** da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente, começando na data e hora especificadas neste campo.
Campo data de término	Um campo da **tabela** que fornece a data de término da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Data** de vencimento da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente que termina na data e hora especificadas neste campo. **Nota:** Como o administrador de agenda do agente pode selecionar qualquer campo da **tabela de tarefas** para o **Campo de data de início** e o **Campo de data de término**, é possível que a data de término seja anterior à data de início. Nesse evento, a tarefa é exibida no calendário do agente entre os dois pontos no tempo.
Script	Use scripts avançados para criar a configuração do evento. **Nota:** Este campo está disponível quando o valor com **script** é selecionado no campo **Configuração**.

3. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você criou a configuração a partir de uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
   - Se você criou uma nova configuração, clique em **Enviar**.

Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador de agenda do agente podem criar uma ou mais programações de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de trabalho inclui um intervalo de datas e um tipo de programação, como turno diurno ou turno noturno. Agentes e técnicos podem ter várias programações de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de Programação de trabalho do agente, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Programação de trabalho do agente

Campo	Descrição
Da data	O primeiro dia da programação de trabalho.
Até a Data	O último dia da programação de trabalho.
Usuário	O agente ou técnico selecionado.
Programação de trabalho	A programação selecionada na lista Programações.
Tipo	O tipo de trabalho que o agente ou técnico está realizando durante esta programação: ○ Trabalho primário ○ Outro Um agente pode ter apenas uma programação primária para um intervalo específico de datas. Programações primárias não podem se sobrepor.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador de agenda de agente podem criar eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agentes e técnicos normalmente adicionam eventos pessoais aos próprios calendários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Eventos Pessoais de Agente**.
2. Selecione a programação pessoal do agente desejado.
3. Nas listas relacionadas nas **entradas de programação**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário de entrada de programação, conforme necessário.

Formulário Entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Licença - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Provisória ○ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de caso.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Repetições	Crie um evento repetido selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os fins de semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana ○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semanaflutuante**, **Dia**flutuante e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma programação para usar com o calendário do agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem criar uma programação para usar com o calendário do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma programação para o calendário do agente usa o recurso de programação. Para obter mais informações, consulte Programações.

As programações são configuradas com dois tipos de registros.

- Os registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agenda do agente** > **Programação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Programação.

Campos e descrições do formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a programação.
Fuso horário	Selecione o fuso horário para a programação. Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo ao que estiver acessando o item em um determinado momento.
Primário	Selecione uma programação primária para restringir a nova programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Insira um rótulo que descreva a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinadas programações: ○ **excluído:** exclui períodos das contagens de ANS. ○ **manutenção:** especifica os períodos em que as atividades de gerenciamento de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. ○ **blackout:** exclui períodos de programações de gerenciamento de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	[Opcional] Descreva a programação.

Nota:
O formulário Programação exibirá uma mensagem de aviso se não houver entradas ativas definidas para a programação atual. Se sua programação for uma programação secundária que contém apenas exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.

Nota:
Se você criar uma programação do tipo **manutenção** e salvar o registro, uma política de IU ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor do campo **Tipo**, exiba a lista de programações em vez do formulário de programação e adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar duas vezes na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar na exibição de lista.

5. Configure uma ou mais entradas de programação.
6. Clique em **Enviar**.

Usar o calendário do agente

Usuários com a função de usuário do calendário de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal e configurar o calendário para mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Tópicos relacionados

Configuração de um calendário de agente

Calendário do agente de gestão

Adicionar um evento ao calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique duas vezes em um intervalo de tempo ou clique e arraste sobre um intervalo de tempo no calendário para abrir o formulário Novo evento.
3. Preencha os campos no formulário de novo evento, conforme necessário.

Novos campos e descrições de formulário de evento

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Licença - em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Provisória ○ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de caso.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Fuso horário	[Somente leitura] Se um agente tiver selecionado um fuso horário específico no perfil do usuário, esse fuso horário será exibido aqui e será usado como o fuso horário para este evento. As mudanças subsequentes no campo **Fuso horário** no perfil do usuário não mudam a designação do fuso horário deste evento.
Repetições	Crie um evento repetido selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os fins de semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana ○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes: ○ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ○ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semanaflutuante**, **Dia**flutuante e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo evento aparece no calendário do agente e também na lista relacionada **Entradas** de programação no formulário de Programação pessoal do agente.

Mover um evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação de agente podem mover eventos em seu calendário pessoal.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Use um dos seguintes métodos para mover um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Clique em um evento e arraste-o para um novo dia ou hora	Os campos **Quando** e **Para** no registro do evento são atualizados com as novas informações.
Clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento	Altere as informações de data e hora nos campos **Quando** e **Para** e clique em **Enviar**. O evento aparece no calendário no novo local.

Mostrar ou ocultar tipos de evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação de agente podem personalizar o calendário e mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique no ícone de configuração no cabeçalho do calendário para exibir o menu Configuração de programação.
3. Habilite ou desabilite os comutadores para os diferentes tipos de eventos.
   Uma opção é habilitada quando o comutador é movido para a direita e aparece com um fundo verde.
4. Clique no ícone de configuração novamente para ocultar o menu Configuração de programação.
   O calendário exibe os tipos de tarefa habilitados.

Planos de trabalho da base de instalação

Você pode criar um plano de trabalho de base de instalação na aplicação Customer Service Management para obter os detalhes relacionados a um item-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam a criar, manter e exibir os detalhes básicos de um item-base de instalação. Você também pode planejar a manutenção regular e oportuna do item-base de instalação.

Visão geral

Um plano de trabalho fornece as informações necessárias sobre a manutenção regular que você deve fazer para um item-base de instalação. Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto. Todos os itens-base de instalação associados a esse modelo de produto herdam o mesmo plano de trabalho.

Você atribui aos agentes de atendimento ao cliente e ao consumidor a função sn_fsm_planned_wm.planned_work_read para que eles possam ter acesso de leitura a todas as tabelas de gerenciamento de trabalho planejado.

Você também pode criar um plano de trabalho no Espaço configurável do CSM. Para criar um plano de trabalho no espaço de trabalho, consulte Criar um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas para planos de trabalho

Você pode executar ou exibir as operações de manutenção, como inspeção e desempenho do dispositivo, para um item-base de instalação por meio da seção de listas relacionadas do formulário Base de instalação. A tabela a seguir lista as descrições sobre as listas relacionadas aos planos de trabalho.

Lista relacionada de planos de trabalho

Lista relacionada	Descrição
Planos de trabalho	Gerencie os requisitos de manutenção de um item-base de instalação. Eles incluem informações sobre a frequência com que a manutenção deve ser realizada, quais são as atividades de manutenção para a base de instalação e a ordem em que elas devem ser realizadas. Para criar um plano de trabalho, consulte Criar um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM).
Programações de trabalho planejado	Avalie o tempo e a regularidade da implementação de uma programação para um plano de trabalho. As programações de trabalho planejadas têm gatilhos como duração, medidor, condição e script para determinar e garantir que os marcos do plano de trabalho sejam atendidos. Para criar uma programação de trabalho planejada, consulte Configure a work schedule .
Modelos de programação de trabalho planejada	Descreva as atividades de manutenção planejada que devem ser realizadas para um item-base de instalação e a ordem em que elas devem ocorrer. Para criar um modelo de programação de trabalho planejado, consulte Associate a work order template to a work schedule .
Ordens de serviço	Crie ordens de serviço para que os agentes de serviço de campo executem atividades de manutenção programadas para o item-base de instalação. Para criar uma ordem de serviço, consulte Criar uma ordem de serviço. Selecione a lista relacionada no formulário-base de instalação para criar uma ordem de serviço para um item-base de instalação. Selecione a lista relacionada Ordem de serviço no formulário de programação de trabalho planejado para criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho.
Tarefas de ordem de serviço	Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço serão relacionadas e criadas somente se houver uma ordem de serviço para o item-base de instalação. Preencha o campo **Primário** no formulário de tarefa de ordem de serviço com o nome da ordem de serviço. Para criar uma tarefa de ordem de serviço, consulte Create a work order task .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM)

Crie um plano de trabalho para que você possa planejar e delegar agentes de serviço de campo para executar as operações de manutenção planejada de um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM) (CSM) e no espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Abre um item-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Planos de trabalho e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de trabalho na aplicação Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado: ◦ Baseado em**modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um item de configuração (IC). ◦ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ◦ Base de**instalação:** baseie o plano de trabalho em modelos especificados dos itens-base de instalação. **Nota:** ◦ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ◦ O tipo de plano base de instalação está disponível somente se o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo **Tabela**. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o campo **Tabela** exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou Baseado em **modelo** ou Tipo de **base de instalação**. Para o tipo de base de instalação, o campo **Tabela** preenche automaticamente uma tabela apropriada baseada no modelo selecionado.

5. Clique com o botão direito do mouse no formulário e selecione **Salvar**.

Resultado

Um rascunho do plano de trabalho é criado. Em seguida, você pode criar uma programação de trabalho planejada para tornar o plano de trabalho ativo e pronto para um agente. Para configurar uma programação de trabalho planejada, consulte Configure a work schedule .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma ordem de serviço

Crie uma ordem de serviço para gerenciar seus requisitos regulares de manutenção e serviço para um item-base de instalação. Você pode fazer esta tarefa usando a aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ordem de serviço é uma solicitação de trabalho fora do local. Você pode criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho novo ou existente para que possa atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço de campo. Usuários com as funções sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent podem criar os pedidos de trabalho e fornecer as informações necessárias para a execução das tarefas de pedido de trabalho. Se o escopo de uma ordem de serviço existente mudar durante a fase de manutenção planejada, você poderá criar uma ordem de serviço para uma ordem de serviço existente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Selecione um registro de item-base de instalação.
3. Na lista relacionada, selecione **Ordens** de serviço e, em seguida, selecione **Novo**.
4. No formulário de ordem de serviço, insira a descrição resumida.

   Nota:
   O campo **Item-base de instalação** é preenchido automaticamente porque o pedido de trabalho é criado diretamente por meio do formulário-base de instalação.

5. Selecione **Enviar**.

   Uma ordem de serviço para o item-base de instalação é criada e aparece na lista relacionada de Ordem de serviço no formulário-base de instalação.

   Todos os pedidos de trabalho associados a um item-base de instalação secundário também aparecem na seção de pedidos de trabalho do formulário de base de instalação primário.

Como usar Contratos e direitos do cliente

Saiba como clientes, consumidores, gerentes, agentes e administradores usam a aplicação Contratos e direitos do cliente para gerar direitos e contratos de serviço para trabalhar nos serviços quando um pedido é feito e o produto vendido é gerado.

Contratos de serviço, itens de linha de contrato e direitos podem ser criados das seguintes maneiras:

- Manualmente: você pode criar um contrato de serviço, itens de linha de contrato e direitos manualmente no espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Criar um contrato de serviço, Criar uma linha de contrato de serviço e Criar um direito.
- Via fluxos de trabalho: você pode criar um Contratos e direitos do cliente usando o fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos. Para obter mais informações, consulte Contratos e fluxos de trabalho de direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando um item de linha do contrato ou direito é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos, os detalhes da conta/consumidor/residência são copiados do produto vendido e ele herda o estado do produto vendido. Além disso, quando o estado da linha do contrato muda, o mesmo estado é sincronizado novamente com o produto primário vendido.

- Via integrações de API:
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Criar um contrato de serviço

Gere um contrato de serviço que atue como um acordo entre o cliente e a organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contrato inclui os detalhes da conta ou do consumidor, os produtos cobertos e o período fou contrato ativação.

Procedimento

1. Crie um contrato de serviço na interface da plataforma ou no Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de contrato de serviço c, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de contrato de serviço.
4. Selecione **Enviar**.
   O contrato de serviço é criado em qualquer um dos dos seguintes estados:
   - Estado de rascunho, se a data de início do contrato for posterior à data atual.
   - Estado ativo, se a data de início do contrato for a data atual ou uma data [] passada .

Criar uma linha de contrato de serviço

Crie linhas de contrato de serviço para armazenar informações relacionadas a um serviço ou oferta de contrato que é comprado ou de propriedade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Crie uma linha de contrato de serviço na interface da plataforma ou no Espaço configurável do CSM.
2. Selecione o contrato de serviço ao qual você deseja adicionar o item de linha do contrato.
3. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário Serviço contract line, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de linha de contrato de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   A linha do contrato de serviço é criada e o estado é atribuído com base nas datas de início e término do contrato de serviço relacionado.

Nota:
As datas do contrato podem ser modificadas posteriormente.

Criar um direito

Crie direitos a partir de linhas de contrato de serviço. Os direitos também podem ser gerados a partir de produtos vendidos no fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As datas de início e término do direito podem ser modificadas para que estejam sempre no intervalo de datas do contrato de serviço e das linhas do contrato.

Quando um direito com características é movido para o estado Ativo, os registros de uso são criados. Eles são preenchidos na lista relacionada Usos de direito. Para obter mais informações sobre como atualizar os registros de uso, consulte Registrar o uso no direito.

Um direito também pode ser criado a partir da lista relacionada Direitos de serviço nas páginas Contas, Consumidores, Residências, Produtos vendidos e Itens-base de instalação.

Procedimento

1. Crie um direito na interface da plataforma na página Contratos de serviço ou Direitos.

2. No formulário Direito, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de direito.

3. Selecione **Enviar**.
   O direito é criado e o estado é atribuído com base nas datas de início e término da linha de contrato de serviço relacionada.

Adicionar um produto vendido ou item-base de instalação coberto

Adicione os produtos vendidos ou os itens-base de instalação cobertos a contratos de serviço, linhas de contrato, ou direitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um produto vendido ou item-base de instalação coberto se refere ao produto ou item que é comprado para um cliente. Ele está relacionado a uma conta e pode ter vários contratos. Uma entidade Contratos e direitos do cliente também pode ter vários produtos vendidos ou itens-base de instalação.

Associar produtos vendidos ou itens-base de instalação a uma entidade Contratos e direitos do cliente ajuda a manter um registro dos produtos ou itens-base de instalação que são atendidos por um cliente nessa entidade.

Um produto vendido ou um item-base de instalação pode ser adicionado a uma entidade Contratos e direitos do cliente nos estados Rascunho, Ativo, ou Suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Manualmente
- Via fluxos de trabalho- Consulte a adição de um produto vendido da Gestão de pedidos. A ser adicionado mais tarde.
- Via integrações de API- Consulte a documentação da API para adicionar um produto vendido. A ser adicionado mais tarde.

Nota:
Se uma entidade for excluída, o produto relacionado vendido ou o item-base de instalação coberto também será excluído.

Procedimento

1. Navegue até a interface da plataforma ou o Espaço configurável do CSM.
2. Adicione o produto vendido ou item-base de instalação coberto a contratos de serviço, linhas de contrato, ou direitos.

   Nota:
   - Você pode adicionar um produto vendido ou um item-base de instalação à entidade Contratos e direitos do cliente.
   - O estado da entidade não deve ser Expirado ou Cancelado.

3. No formulário Produto vendido coberto, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Produto vendido coberto.
4. Selecione **Enviar**.

Associar uma característica a uma linha de contrato

Use as características para capturar os detalhes de cobertura para linhas de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma característica é gerada quando um item de linha de contrato é criado. A associação de características torna seus clientes cientes dos serviços aos quais eles têm direito. Uma linha de contrato pode ter várias características.

Procedimento

1. Associe uma característica a uma linha de contrato na interface da plataforma ou no Espaço configurável do CSM.
2. Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária.
3. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato tHat que você deseja adicionar a característica a.
4. Na lista relacionada Características da linha do contrato, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Linha do contrato de serviço	O nome da linha do contrato associada.
Tipo	Há apenas um tipo de característica, que é, cobertura. Ele define a cobertura à qual você tem direito. Por exemplo, um desconto de 20% é fornecido sempre que você usa um serviço de reparo.
Característica	O parâmetro de cobertura para o serviço fornecido. Por exemplo, o número de verificações.
Opção da característica	O conjunto predefinido de valores de cobertura para a característica. **Nota:** Se o campo **Opção de característica** tiver um valor definido, o campo **Valor** se tornará inválido.
valor	O valor fornecido para a característica.

6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar** no formulário Linha de contrato de serviço para salvar as modificações na linha do contrato.
8. Selecione **Atualizar** no formulário de Contrato de serviço para salvar o contrato de serviço.

Associar uma característica a um direito

Use as características para capturar os detalhes de cobertura dos direitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegue até a interface da plataforma ou o Espaço configurável do CSM.
2. Associe uma característica a um direito.
3. Na lista relacionada Características, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Direito	O nome do direito associado.
Tipo	Tipos de característica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Cobertura**: define a cobertura à qual você tem direito. O uso não é calculado. ○ **Cobertura e uso**: define o número de vezes que o serviço pode ser usado e rastreia o uso. Por exemplo, você recebe três reparos gratuitos. Após o primeiro reparo, a Cobertura permanece em 3 e o Uso se torna 1.
Característica	O parâmetro de cobertura para o serviço fornecido. Por exemplo, o número de verificações.
Opção da característica	O conjunto predefinido de valores de cobertura para a característica. **Nota:** Se o campo **Opção de característica** tiver um valor definido, o campo **Valor** se tornará inválido.
valor	O valor fornecido para a característica.

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar** no formulário Direito para salvar as modificações no direito.

Registrar o uso no direito

Registre os usos feitos do total de unidades de característica alocadas para um direito.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um direito passa para o estado Ativo, os registros de uso são criados. Você pode atualizar os registros de uso com base nas unidades usadas conforme e quando o cliente usa os serviços.

Procedimento

1. Navegue até a interface da plataforma ou o Espaço configurável do CSM.
2. Registre o uso em um direito.
3. No formulário Uso de direito, preencha o campo **Unidades usadas**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Direito, selecione **Atualizar** para salvar o direito.
   Se você usou o menu Contratos de serviço para registrar o uso, selecione **Atualizar** para salvar a linha do contrato e, em seguida, o contrato de serviço.

Análise e relatório para Customer Service Management

O Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma

O Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para acessar os painéis disponíveis, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis** e selecione **Todos**.

Dois Soluções Análise da plataforma estão disponíveis para Atendimento ao cliente:

- Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Nota:
Atendimento ao cliente Performance Analytics As soluções são um recurso opcional disponível para o aplicativo Customer Service Management. Para usá-los, sua licença também deve incluir Performance Analytics. Depois de licenciado, habilite o Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente e as soluções Atendimento ao cliente Performance Analytics nas instâncias em que você deseja aproveitar a funcionalidade aprimorada. Para obter mais informações sobre o licenciamento do Performance Analytics, consulte Ativação da assinatura do Performance Analytics .

Solução do Atendimento ao cliente

A solução Atendimento ao cliente adiciona os seguintes recursos.

Nota:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: caso em destaque.

Painéis:

- Agente de atendimento ao cliente
- Gerenciador de Atendimento ao cliente
- Executivo do Atendimento ao cliente

Customer Service Management - Solução avançada

A solução Customer Service Management - Advanced adiciona os seguintes recursos.

Nota:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: caso em destaque.

Painéis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Agente do Atendimento ao cliente - Avançado
- Gerenciador de Atendimento ao cliente - Avançado
- Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado

Esses painéis têm todas as informações mostradas nos painéis da solução básica do Atendimento ao cliente, mas também contêm indicadores adicionais para os recursos a seguir. Ative todos os plug-ins abaixo para exibir os indicadores adicionais.

- Gestão de problemas graves
- Status da ação de Casos de atendimento ao cliente
- Customer Service with Gestão de solicitações
- Customer Service with Service Management
- Bate-papo do agente
- Advanced Work Assignment para CSM
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment

Nota:
Para obter mais informações sobre os indicadores do Major Issue Management, consulte Análisedo Major Issue Management.

A solução Customer Service Management - Advanced também adiciona indicadores adicionais do Service Management ao Hub de análise. Para obter mais informações, consulte Integração do Customer Service Management com análise do Service Management.

Habilitar Performance Analytics para Customer Service Management

Para habilitar o Performance Analytics para Customer Service Management, um usuário com a função de administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Classificação de registros com Destaque

Painel do Customer Service Agent

O painel do Customer Service Agent fornece acesso rápido aos seus casos com base em critérios que ajudam você a priorizar seu trabalho. O painel também exibe dados de resumo sobre métricas para sua organização.

Para exibir o painel do Customer Service Agent, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management** no menu Grupo. Clique no bloco Agente do Atendimento ao cliente ou **Agente** do **Atendimento ao cliente - Avançado**.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona o painel Customer Service Agent - Advanced. O painel Avançado contém dois indicadores adicionais: Excede a meta do bate-papo e Excede a meta do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

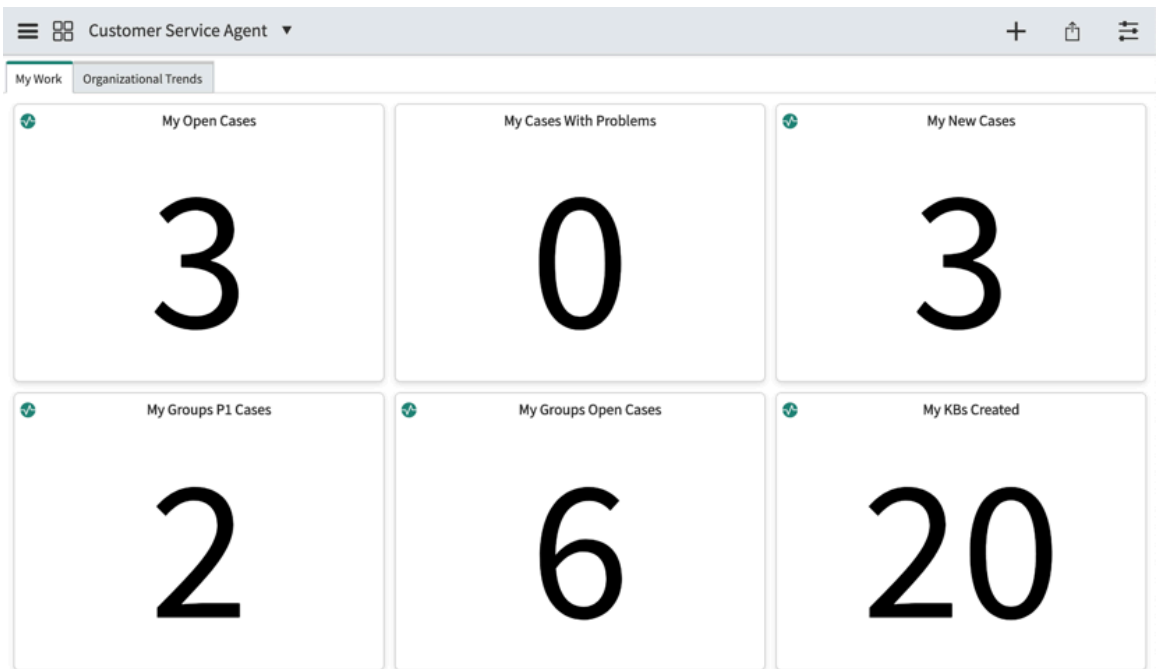
Funções e usuário finais

O painel do Customer Service Agent inclui os seguintes usuários finais e funções.

Usuários finais e funções do painel do agente

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de atendimento ao cliente: exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_agent
Gerente de atendimento ao cliente: exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Guia Meu trabalho



Relatórios

O painel do Customer Service Agent inclui os relatórios a seguir.

Relatórios do painel do agente

Título	Descrição
Meus casos em aberto	Casos atribuídos a mim que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Meus casos com problemas	Casos atribuídos a mim que fazem parte de um caso primário atribuído a um administrador do sistema.

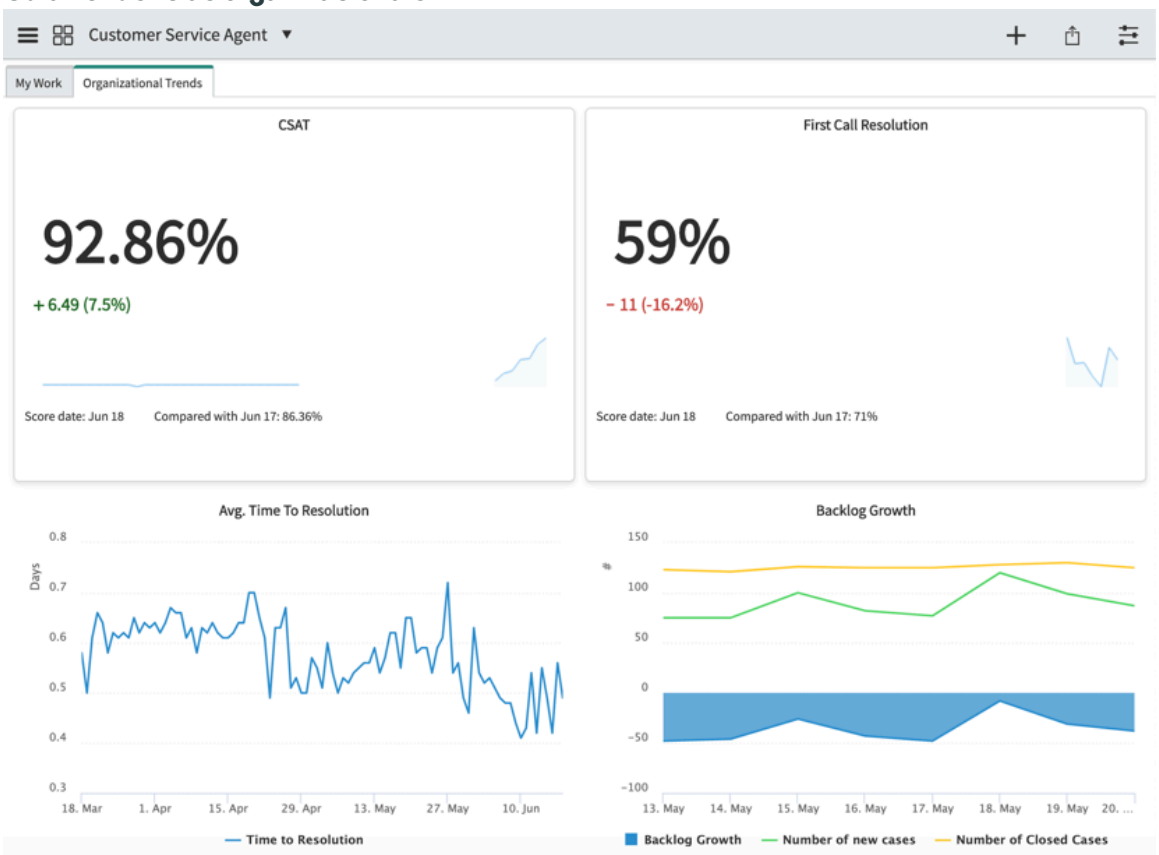
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios do painel do agente

Título	Descrição
Meus casos novos	Casos aos quais ainda não respondi.
Casos P1 do Meu Grupo	Casos P1 que são atribuídos a um membro do meu grupo.
Casos em aberto do meu grupo	Casos atribuídos a um membro do meu grupo que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Minhas KBs criadas	Lista de todos os artigos da base de conhecimento que criei.

Guia Tendências organizacionais



Indicadores

O painel do Customer Service Agent inclui os indicadores a seguir.

Indicadores do painel do agente

Indicador	Descrição
CSAT	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Resolução na primeira chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do painel do agente

Indicador	Descrição
Destino de Bate-papo Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de bate-papo que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço de bate-papo, consulte Canais de serviço do Advanced Work Assignment **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel Agente do Atendimento ao cliente - Avançado.
Destino de Caso Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de caso que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço Caso, consulte Canais de serviço do Advanced Work Assignment **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel Agente do Atendimento ao cliente - Avançado.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. **Nota:** No painel do Customer Service Agent - Advanced, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Painel do Customer Service Manager

O painel do Customer Service Manager exibe gráficos e dados de resumo sobre métricas como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente.

Para exibir o painel do Customer Service Manager, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management** no menu Grupo. Clique no bloco **Customer Service Manager** ou **Customer Service Manager - Advanced**.

A Customer Service Management - Solução avançada de Performance Analytics adiciona o painel do Customer Service Manager - Advanced. O painel Avançado contém a guia adicional Análise de atribuição de trabalho.

Funções e usuário finais

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: exiba métricas de caso como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente para entender o desempenho atual do atendimento ao cliente em sua organização.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.	pa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

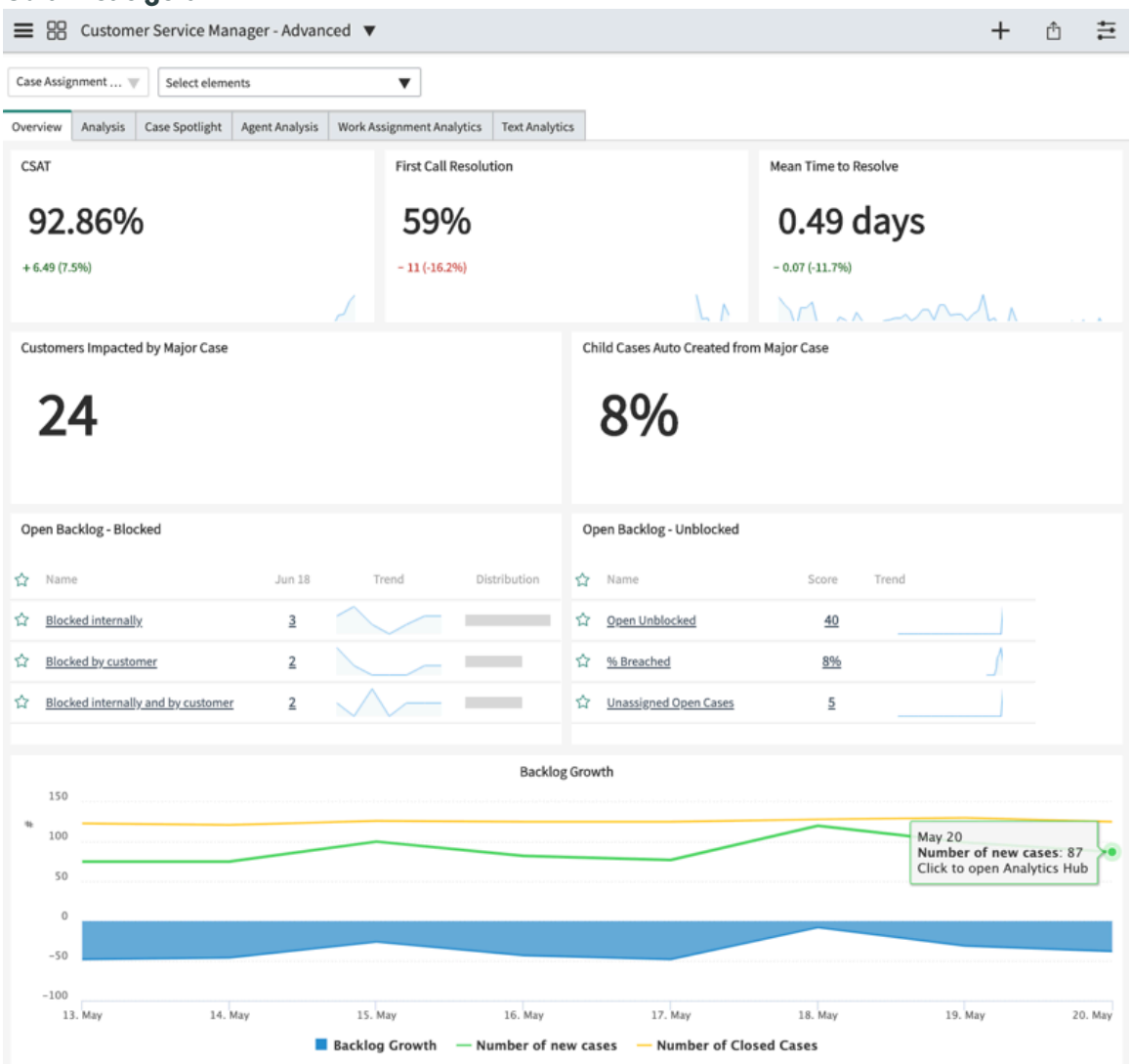
Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Detalhamentos do painel

O painel do Customer Service Manager usa o detalhamento de Grupo de atribuição de caso. Selecione um ou mais grupos para exibir dados somente para esses grupos. Por padrão, os dados de todos os grupos são mostrados no painel.

Guia Visão geral



Indicadores de visão geral

Customer Service Manager - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
CSAT	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Manager - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
	informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Resolução na primeira chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Tempo médio de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Clientes Afetados por Caso Importante	Número de clientes afetados pelos casos principais.
Casos Secundários Criados Automaticamente de um Caso Importante	Percentual de casos secundários que são criados automaticamente a partir de um caso principal.
Backlog em Aberto - Bloqueado	Número de casos que estão bloqueados e não foram resolvidos.
Backlog em Aberto - Desbloqueado	Número de casos que não estão bloqueados e não foram resolvidos.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Indicadores do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
CSAT	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Resolução na primeira chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Casos em aberto com ANS violados	Percentual de casos que permaneceram abertos após o tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).
Casos em Aberto não Atribuídos	Número de casos em aberto que não estão atribuídos a um agente.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.
Abrir backlog de Caso	Gráfico de casos em aberto cumulativos e idade do caso ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Lista de pendências abertas	Número de casos que não foram resolvidos.

Guia Análise

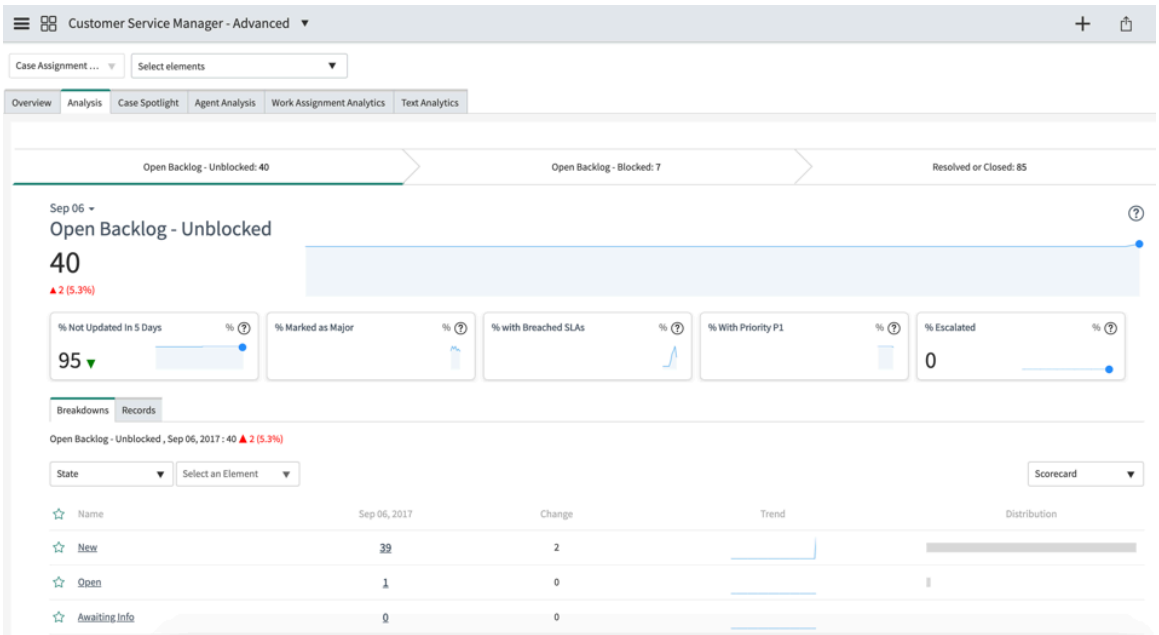


Gráfico de tendências do backlog de casos ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data. Os indicadores exibem dados para a data selecionada.

Indicadores de análise

Indicadores de análise do Customer Service Manager

Estado	Indicador	Descrição
Backlog em Aberto - Desbloqueado	Percentual de não atualizados em 5 dias	Percentual de casos em aberto que os agentes não atualizaram nos últimos cinco dias.
	% Marcado como Importante	Percentual de casos importantes em aberto.
	% com ANS violados	Percentual de casos em aberto que permaneceram abertos após o tempo exigido pelo ANS.
	% com prioridade P1	Percentual de casos em aberto que são de prioridade crítica.
	% Escalonados	Percentual de casos em aberto que foram escalados.
	% com Problemas	Percentual de casos em aberto conectados a um problema.
	Percentual de Reatribuição de Agente	Percentual de casos em aberto em que o campo Atribuído a foi alterado pelo menos uma vez.
	% de Candidatos Importantes	Percentual de casos em aberto que foram propostos como candidatos a caso principais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise do Customer Service Manager

Estado	Indicador	Descrição
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos em aberto em que o estado era Resolvido.
	% com Solicitação	Percentual de casos em aberto conectados a uma solicitação.
Resolvido ou encerrado	% com Problemas	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% Causados por Mudança	Percentual de casos encerrados causados por uma mudança.
	Encerrado no Mesmo Dia	Número de casos que foram encerrados no mesmo dia em que foram criados.
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos encerrados que foram revertidos para o estado aberto pelo menos uma vez.
	% de Casos Importantes Resolvidos	Percentual de casos importantes encerrados.
	% Reatribuídos	Percentual de casos encerrados que são reatribuídos.
	% com ANS violados	Percentual de casos encerrados que permaneceram abertos após o tempo exigido pelo ANS.
	% com Mudança	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% com Incidente	Percentual de casos encerrados conectados a um incidente.
	% com Solicitação	Percentual de casos encerrados conectados a uma solicitação.

Detalhamentos de análise

Selecione um detalhamento para exibir os casos agrupados por esse detalhamento.

Os casos no estado Aberto do backlog - Desbloqueado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Estado
- Prioridade
- Categoria
- Canal

Os casos no estado Backlog Aberto - Bloqueado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Status da ação bloqueada
- Grupo de atribuição de casos

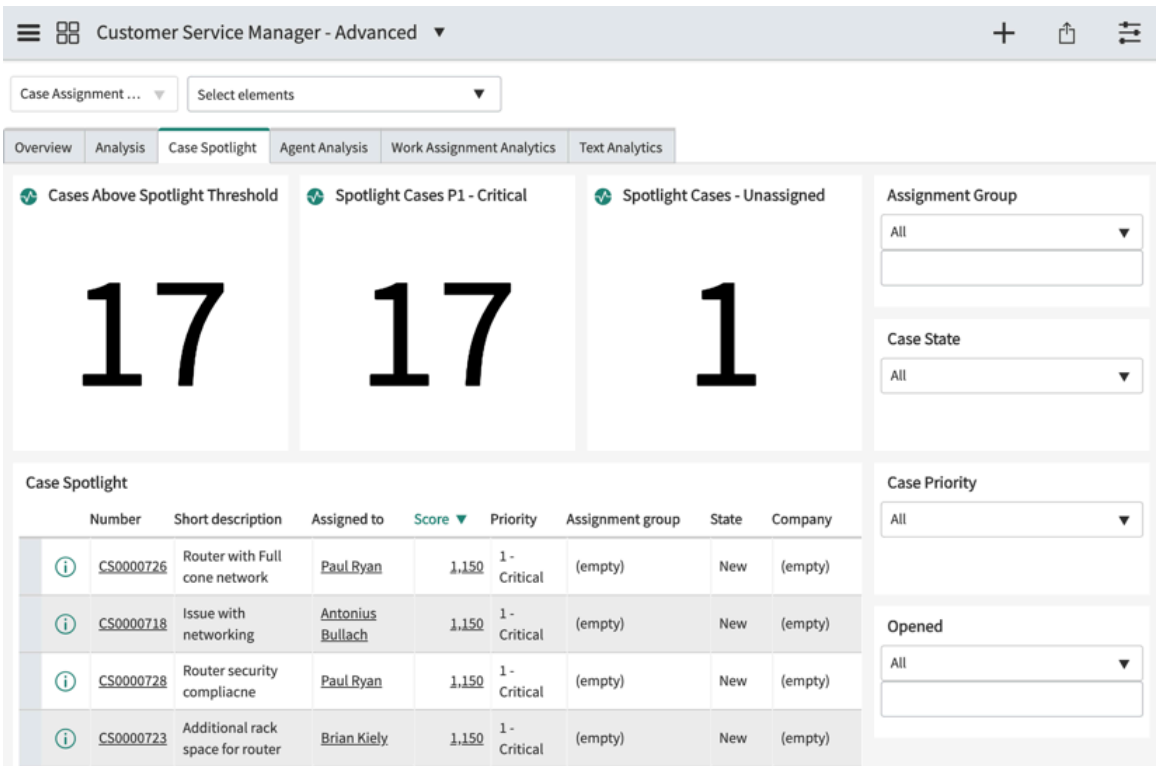
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os casos no estado Resolvido ou Encerrado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Idade
- Prioridade
- Categoria
- Contato

Guia Caso em Destaque



Detalhamentos de caso em destaque

Selecione valores para os detalhamentos para filtrar os dados mostrados no painel.

- Grupo de atribuição
- Estado do caso
- Prioridade do caso
- Aberto

Tradução automática

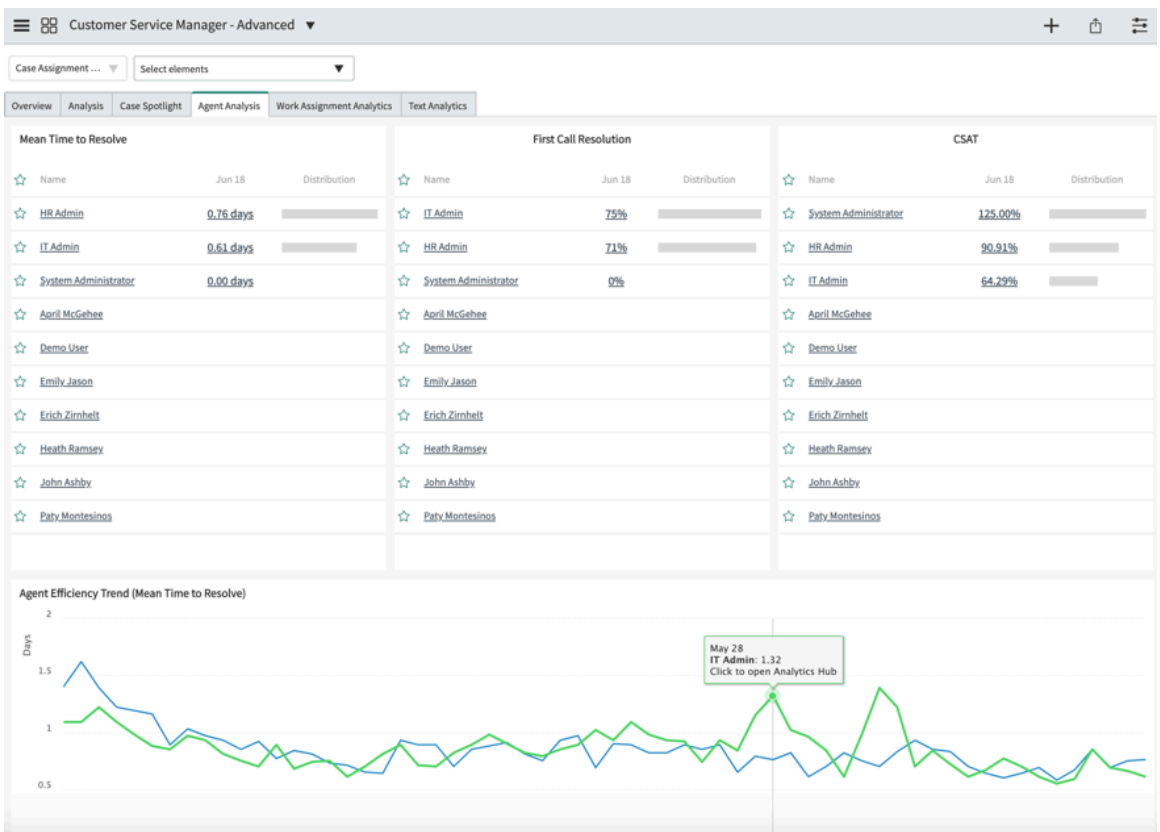
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de caso em destaque

Relatórios de caso em destaque do Customer Service Manager

Título	Descrição
Casos acima do limite em destaque	Número de casos que excedem o limite do caso em destaque. Todos os casos em que **o Estado** é Novo, Em aberto ou Aguardando informações são pontuados com base na prioridade e na data da última atualização. A pontuação é comparada ao valor limite para colocar casos com alta prioridade em destaque. **Nota:** Você pode editar o limite e os critérios do grupo Destaque de caso em destaque para colocar diferentes tipos de casos em destaque com base nas necessidades da sua organização.
Casos em destaque P1 - Críticos	Número de casos que excedem o limite de Caso Em Destaque e são de Prioridade 1.
Casos em destaque - não atribuídos	Número de casos que excedem o limite de caso em destaque e não são atribuídos a um agente.
Caso em Destaque	Lista de casos que excedem o limite do caso em destaque.

Guia Análise do agente



Tradução automática

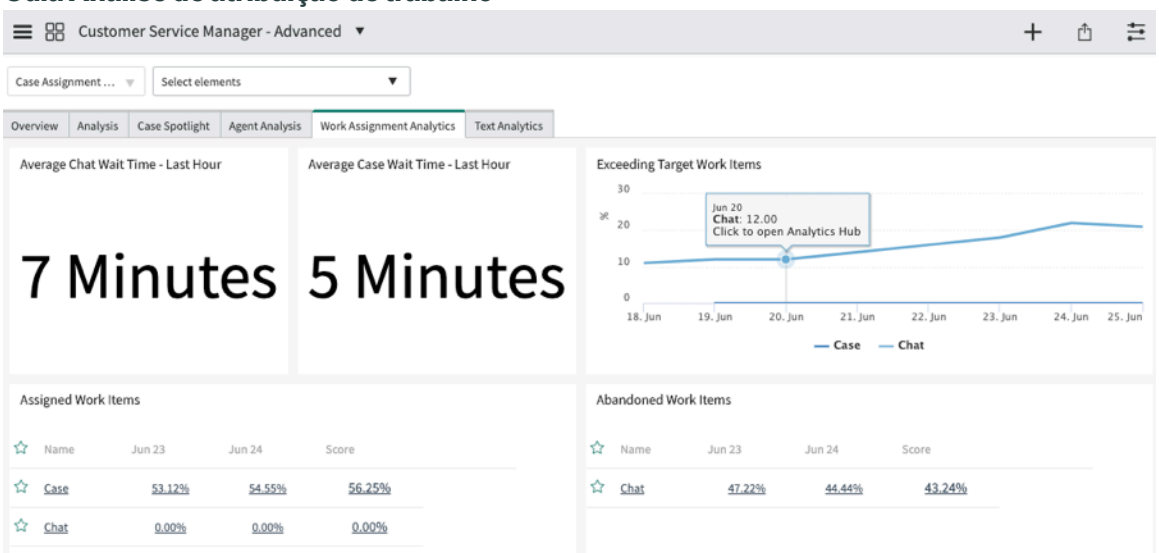
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise de agente

Indicadores de análise de agente do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido para cada agente. Classificado do mais rápido para o mais lento. **Nota:** No painel do Customer Service Manager - Advanced, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Resolução na primeira chamada	Percentual de casos de cada agente que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. Classificado do maior para o menor.
CSAT	Média de satisfação do cliente para cada agente com base nos resultados da pesquisa. Classificado do maior para o menor. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Tendência de eficiência de agente (Tempo médio de resolução)	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido para cada agente mostrado ao longo do tempo.
Casos encerrados por agente e conta.	Número de casos encerrados por cada agente para cada conta.

Guia Análise de atribuição de trabalho



Nota:
A guia Análise de atribuição de trabalho só pode ser exibida no painel do Customer Service Manager - Advanced. Customer Service [com.sn_customerservice] e Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] devem ser ativados em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de análise de atribuição de trabalho

Relatórios de análise de atribuição de trabalho do Customer Service Manager

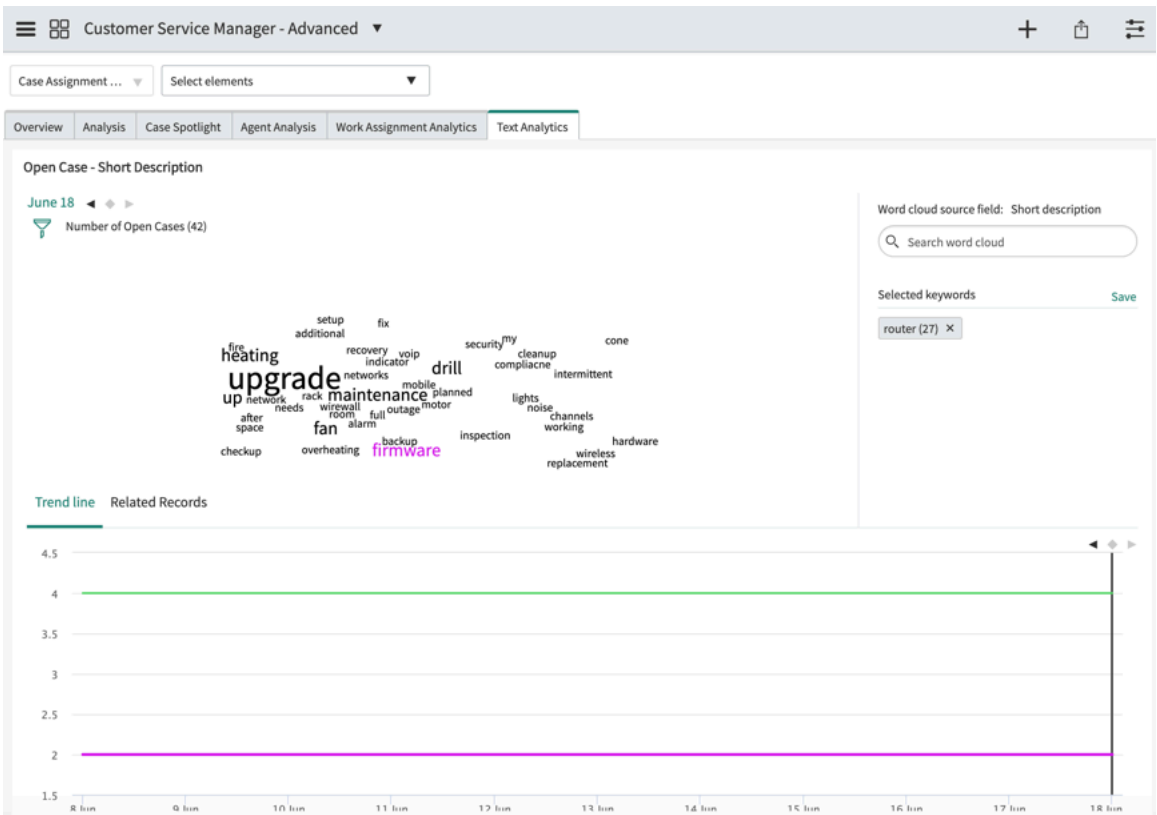
Relatório	Descrição
Tempo médio de espera no bate-papo - Última hora	Quantidade média de tempo que os clientes esperaram por uma resposta do agente na última hora para itens de trabalho de bate-papo.
Tempo médio de espera do caso - Última hora	Quantidade média de tempo que os clientes esperaram por uma resposta do agente na última hora para itens de trabalho de caso.

Indicadores de análise de atribuição de trabalho

Indicadores de análise de atribuição de trabalho do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Percentual de todos os itens de trabalho que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Atribuídos	Percentual de todos os itens de trabalho atribuídos a agentes.
Itens de Trabalho Abandonados	Percentual de todos os itens de trabalho que os agentes abandonaram.

Guia Análise de texto



Nota:
A guia Análise de texto ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics Premium for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs] estiver instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Análise de texto exibe uma nuvem de palavras das palavras e frases usadas com mais frequência nas descrições resumidas de casos em aberto, fornecendo informações sobre problemas emergentes relatados pelos usuários.

- Faça uma busca detalhada em uma palavra para exibir outras palavras associadas a casos que contêm essa palavra-chave.
- Pesquise termos específicos na nuvem de palavras.

Linha de tendência: mostra a frequência das principais palavras-chave ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data.**Registros relacionados**: lista de casos que contêm as palavras-chave selecionadas na nuvem de palavras.

Painel executivo do Atendimento ao cliente

O painel Executivo do Atendimento ao cliente fornece uma exibição da operação e das tendências da função de Atendimento ao cliente da sua organização.

Para exibir o painel Executivo do Atendimento ao cliente, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management** no menu Grupo. Clique no bloco Executivo do Atendimento ao cliente ou **Executivo** do **Atendimento ao cliente - Avançado**.

A solução Customer Service Management - Performance Analytics avançada adiciona o painel Executivo do atendimento ao cliente - Avançado. O painel Avançado contém o indicador adicional Clientes e implantações afetados.

Funções e usuário finais

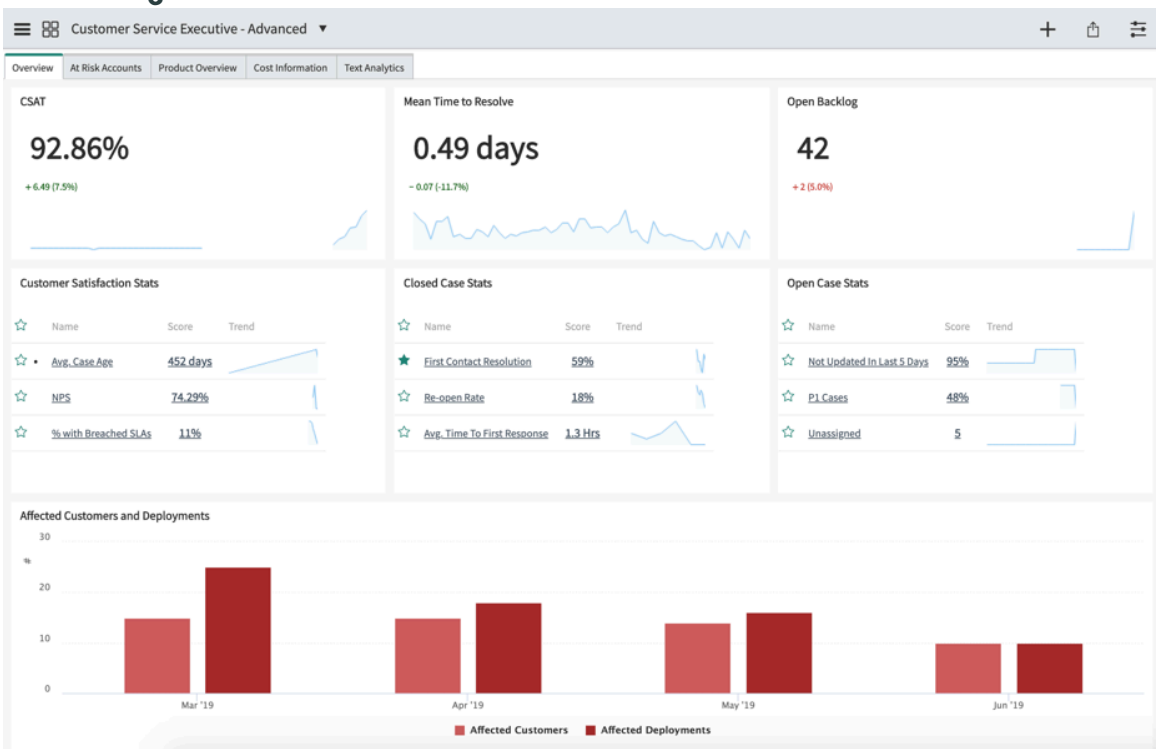
Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Executivo de atendimento ao cliente: exiba uma visão geral dos casos de atendimento ao cliente em sua organização para ver as áreas que estão indo bem e as que precisam de atenção.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral



Indicadores de visão geral

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
CSAT	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para um caso ser marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Lista de pendências abertas	Número de casos que não foram resolvidos. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Estatísticas de satisfação do cliente	Estatísticas de resumo para satisfação do cliente.
Estatísticas de Caso Encerrado	Estatísticas de resumo para casos encerrados.
Abrir Estatísticas de Caso	Estatísticas de resumo para casos em aberto.

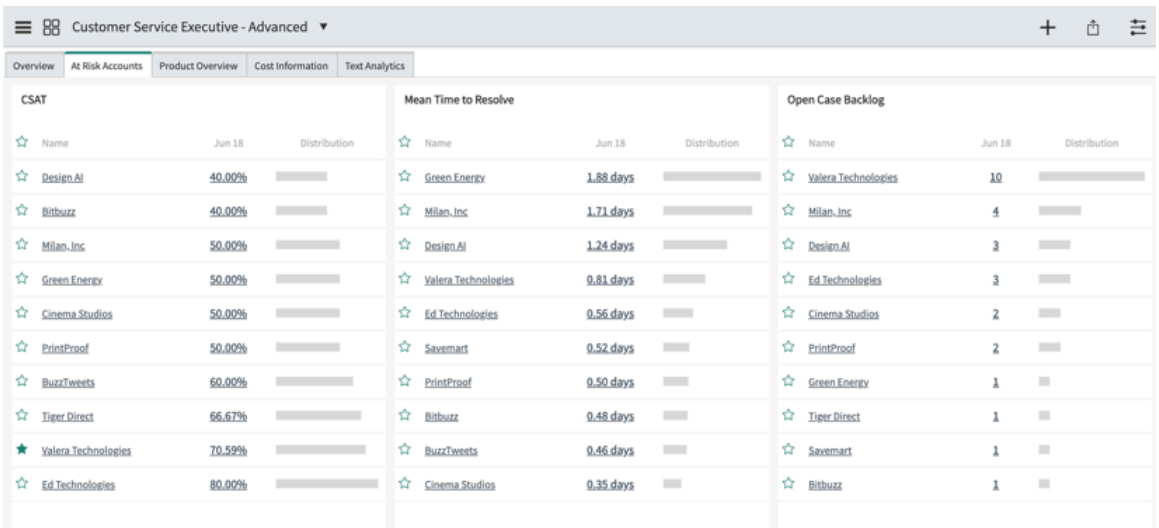
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Clientes e implantações afetados	Número de clientes e implantações afetados. **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado.

Guia Contas em risco



Indicadores de contas em risco

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de contas em risco

Indicador	Descrição
CSAT	Contas com a menor satisfação do cliente.
Média Tempo de resolução	Contas com o pior tempo médio de resolução de caso. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Abrir backlog de Caso	Contas com o maior número de casos não resolvidos.

Guia Visão geral do produto

Indicadores de visão geral do produto

Painel executivo do Atendimento ao cliente – Indicadores de visão geral do produto

Indicador	Descrição
CSAT	Produtos com a menor satisfação do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel executivo do Atendimento ao cliente – Indicadores de visão geral do produto

Indicador	Descrição
Média Tempo de resolução	Produtos com o pior tempo médio de resolução de caso. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Abrir backlog de Caso	Produtos com o maior número de casos não resolvidos.

Guia Informações de custo

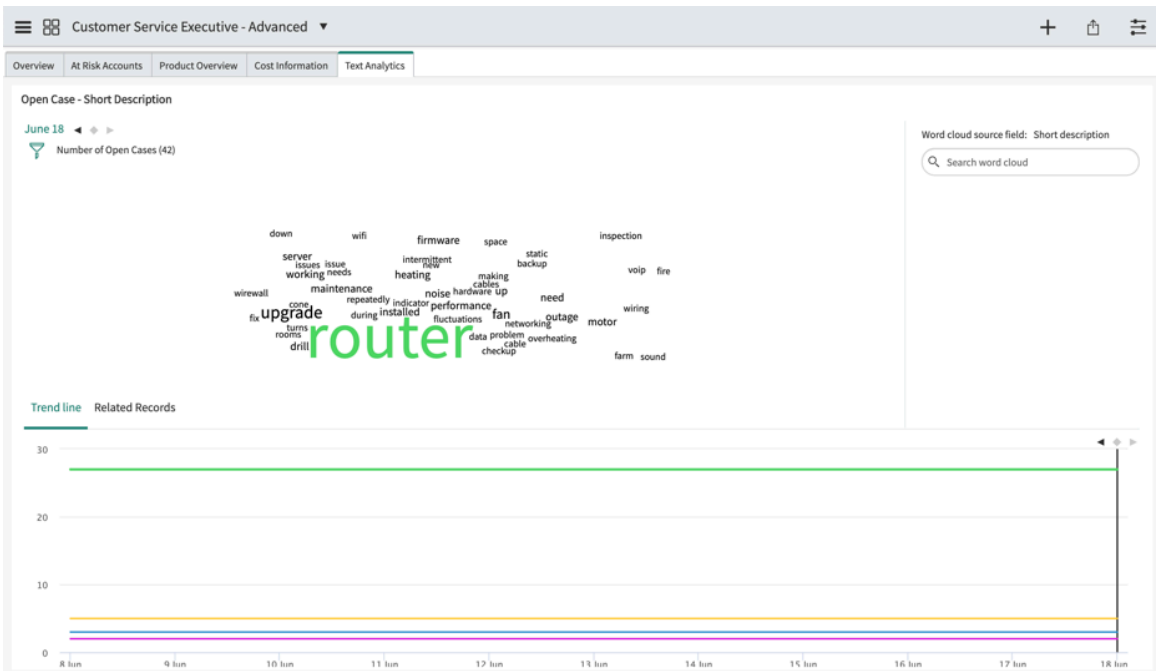
Nota:
A guia Informações de custo ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.fm.csm] estiver instalado.

Indicadores de informações de custo

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de informações de custo

Indicador	Descrição
Custo total	Custo total para todos os casos.
Custo por Caso - Por Canal	Custo por caso agrupado por canal.
Custo por Caso - Por Produto	Custo por caso agrupado por produto.
Custo por Caso - Por Conta	Custo por caso agrupado por conta.

Guia Análise de texto



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A guia Análise de texto ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics Premium for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs] estiver instalado.

A Análise de texto exibe uma nuvem de palavras das palavras e frases usadas com mais frequência nas descrições resumidas de casos em aberto, fornecendo informações sobre problemas emergentes relatados pelos usuários.

- Faça uma busca detalhada em uma palavra para exibir outras palavras associadas a casos que contêm essa palavra-chave.
- Pesquise termos específicos na nuvem de palavras.

Linha de tendência: mostra a frequência das principais palavras-chave ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data.**Registros relacionados**: lista de casos que contêm as palavras-chave selecionadas na nuvem de palavras.

Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado

O painel Atendimento ao cliente proativo - Avançado ajuda os gerentes de atendimento ao cliente a rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs) para entender o quão proativos eles foram na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. O painel também permite que os gerentes de atendimento ao cliente avaliem o impacto nos negócios das indisponibilidades ao longo do tempo.

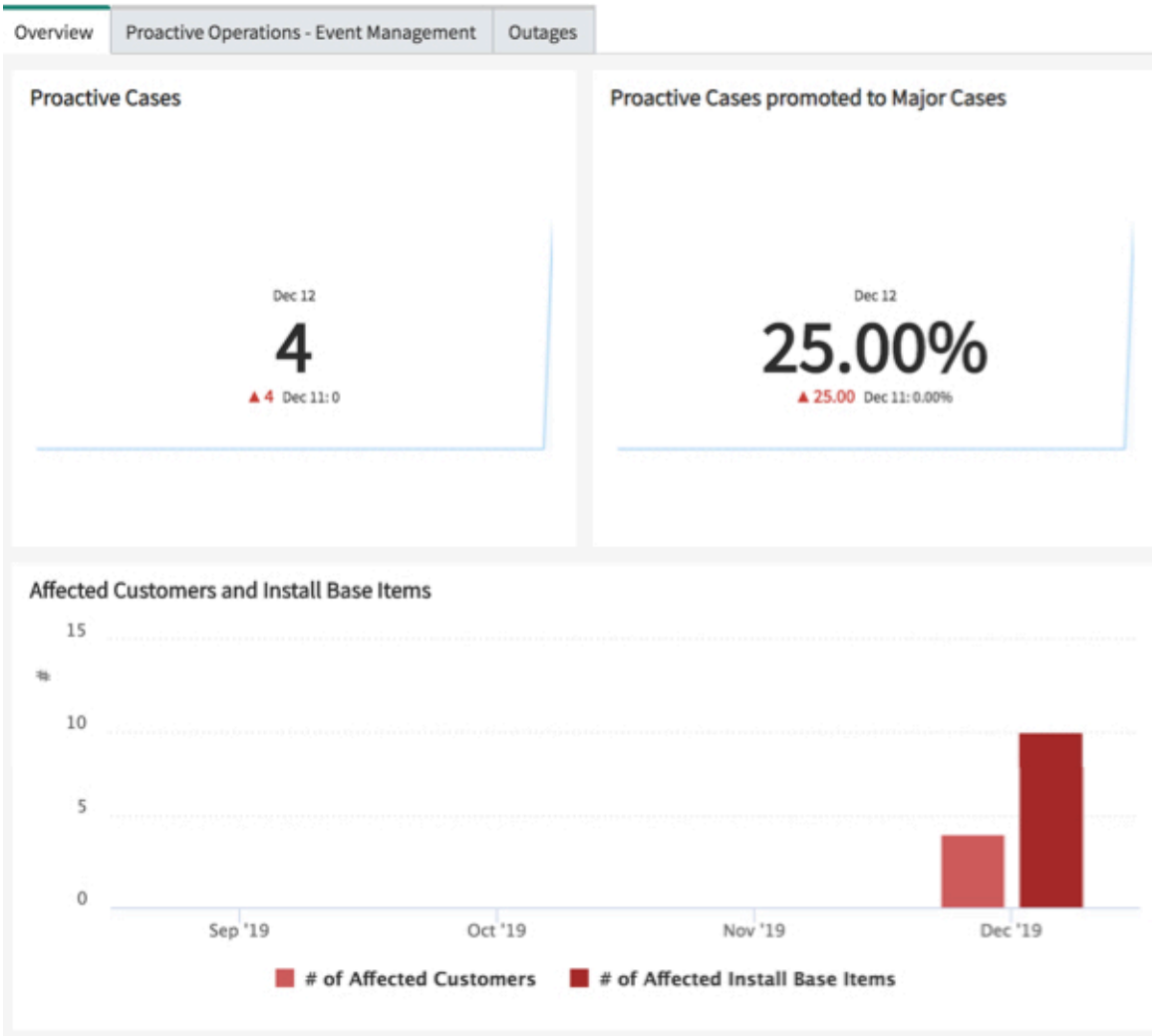
Nota:

- Os clientes de atualização podem exibir o painel Operações proativas de atendimento ao cliente, mas devem usar o novo painel Atendimento proativo ao cliente - Avançado.
- Novos clientes na versão Orlando e posteriores só podem exibir o painel Atendimento ao cliente proativo - Avançado.

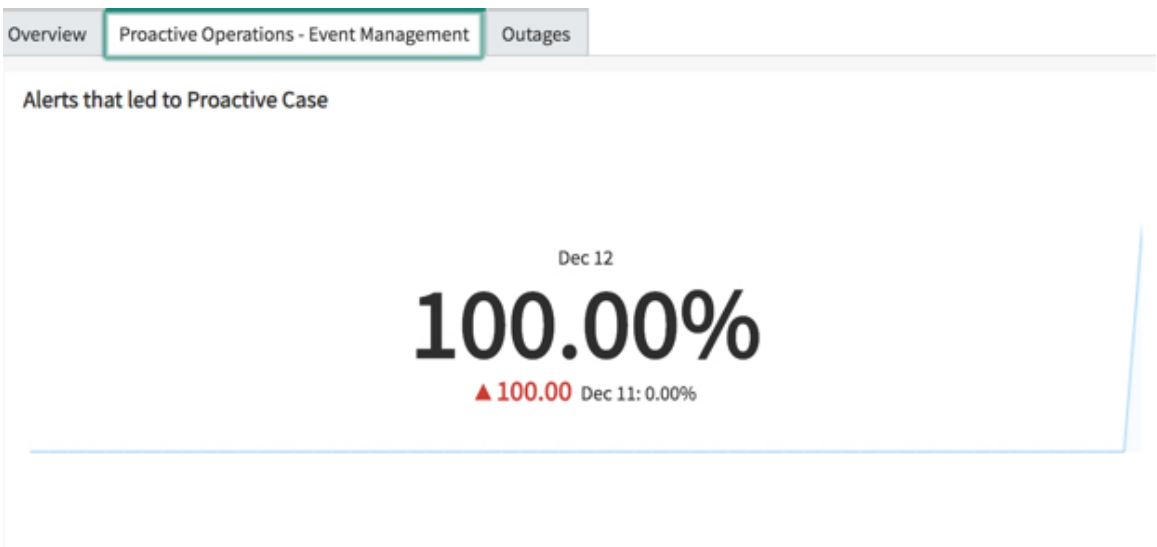
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral



Operações proativas - guia Gestão de eventos

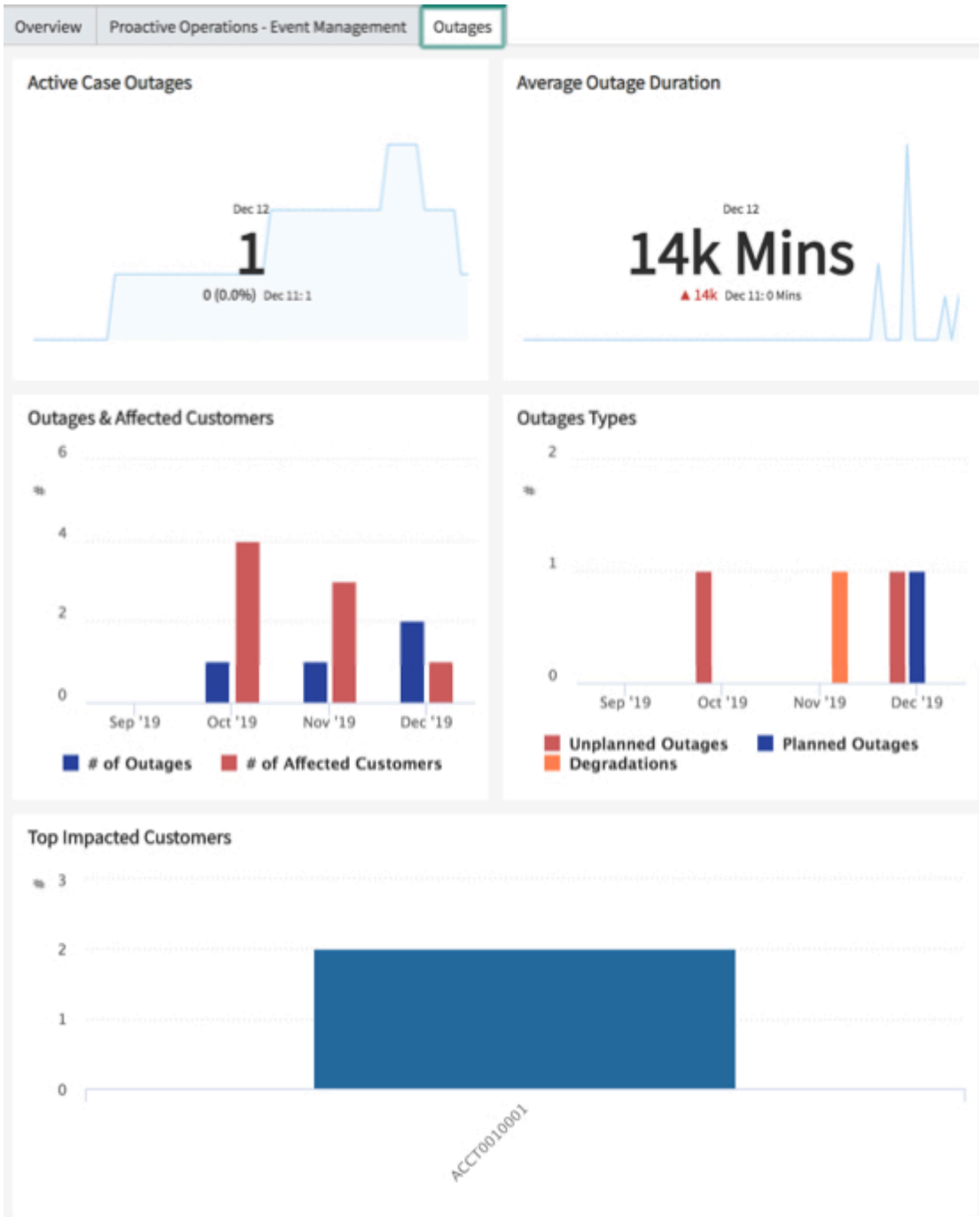


Nota:
A guia Operações proativas - Gestão de eventos só ficará visível se o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_itom) estiver ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Indisponibilidades



Usuário final e funções

Acesso ao painel avançado por função do usuário

Usuário final	Função necessária	Benefícios
Gerenciador de Atendimento ao cliente	sn_customerservice_manager	Pode exibir o painel.
Administrador de conteúdo	pa_admin	Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso ao painel avançado por função do usuário

Usuário final	Função necessária	Benefícios
Criador de conteúdo	pa_viewer	Pode exibir o painel.

Indicadores

O painel Serviço proativo - Avançado fornece os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Casos proativos

Número de casos ativos com alertas críticos e confirmados.

Casos proativos promovidos a caso importante

Percentual de casos proativos promovidos a caso principal.

Clientes e itens-base de instalação afetados

Número de clientes afetados por mês.

Alertas que levaram ao caso proativo

Percentual de alertas críticos ou de confirmação que acionaram a criação de casos.

Indisponibilidades do Caso Ativo

Número de indisponibilidades de caso ativo por dia.

Duração Média da Indisponibilidade

Duração média da indisponibilidade por dia.

Indisponibilidades e Clientes Afetados

Número de indisponibilidades e clientes afetados por mês.

Tipos de Indisponibilidade

Número de indisponibilidades para cada tipo de indisponibilidade por mês.

Principais clientes afetados

Clientes mais afetados por indisponibilidades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Nº de clientes afetados
- Nº de itens-base de instalação afetados
- Nº de indisponibilidades
- Indisponibilidades planejadas
- Indisponibilidades não planejadas
- Degradações

Customer Service Management integração com a análise do Service Management

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics fornece indicadores para registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações associados a casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona indicadores adicionais. Alguns desses indicadores são exibidos automaticamente no painel do Customer Service Manager na guia Análise. Todos os indicadores podem ser exibidos no Hub de análise ou podem ser adicionados manualmente a um painel.

Nota:
Para exibir os indicadores, você deve ativar o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) e o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Indicadores de incidentes:

- Número de casos em aberto com incidente
- Número de casos com incidente encerrados

Indicadores de problemas:

- Número de casos com problema em aberto
- Número de casos com problema encerrados

Indicadores de mudança:

- Número de casos em aberto sem mudança
- Número de casos com mudança encerrados

Indicadores de solicitação:

- Número de casos em aberto com solicitação
- Número de casos encerrados com solicitação

Causado por indicadores de mudança:

- Número de casos em aberto causados por mudança
- Número de casos causados por mudança encerrados

Para exibir os indicadores no Hub de análise, navegue até **Performance Analytics** > **Hub de análise** e pesquise por qualquer um dos indicadores acima.

Para adicionar um indicador a um painel, um usuário com a função pa_admin pode navegar até o painel desejado e clicar no ícone **Adicionar widgets** na parte superior direita do painel. Selecione **Performance Analytics** no menu suspenso e clique em **Informações** na lista abaixo. Pesquise o indicador usando a barra de pesquisa. Clique no indicador e em **Adicionar**.

Painel do Service Manager

Use o painel do Service Manager para rastrear e analisar dados de caso de atendimento ao cliente.

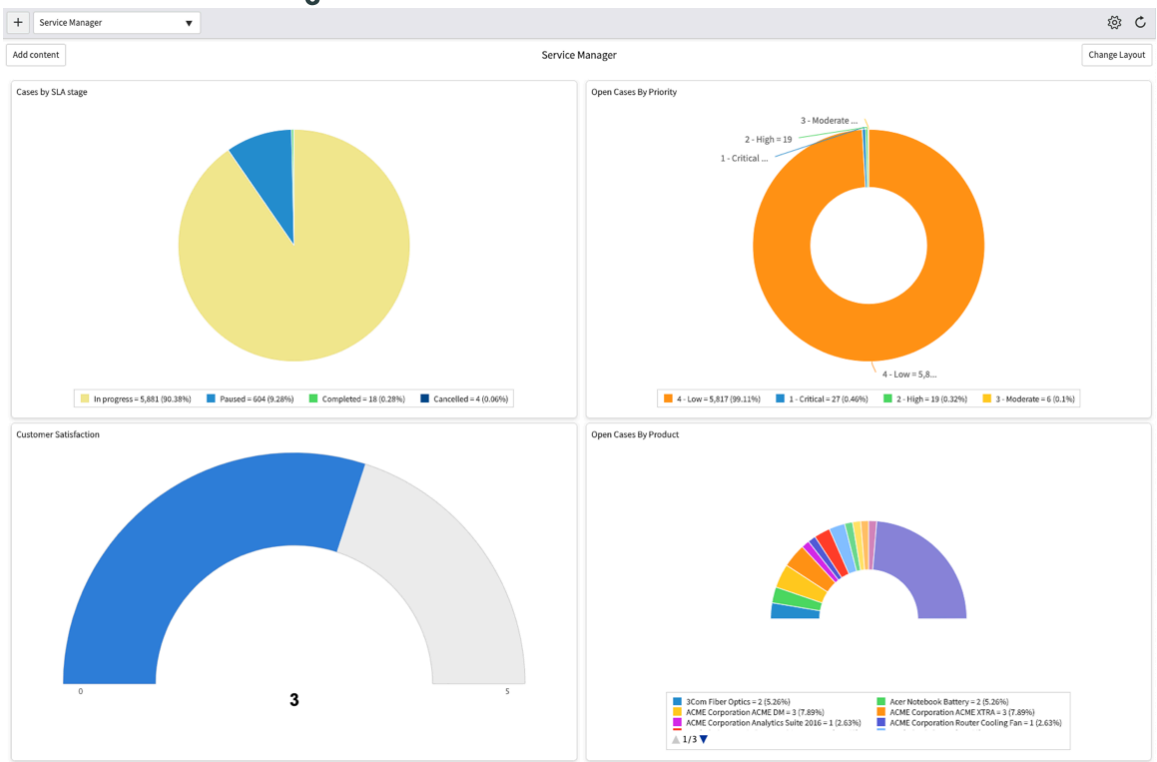
Para exibir o painel do Service Manager, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Visão geral**.

O painel do Service Manager exibe quatro relatórios relacionados ao caso, que são criados usando a aplicação Relatórios. Você pode fazer uma busca detalhada nesses relatórios para obter mais informações sobre os casos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Service Manager



Funções e usuário finais

Acesso ao painel por função

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: rastreie o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_manager
Agente de atendimento ao cliente: rastreie o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_agent
Administrador de atendimento ao cliente: pode editar o painel.	sn_customerservice_admin

Relatórios

Tipos de relatório do painel

Título	Tipo	Descrição
Casos por estágio do ANS	Gráfico de Pizza	Exibe o número de casos por estágio de ANS.
Casos em aberto por prioridade	Donut	Exibe o número de casos em aberto por prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de relatório do painel

Título	Tipo	Descrição
		• Clique em uma prioridade para mostrar a lista de casos. • Clique em um caso da lista para exibir os detalhes.
Satisfação do cliente	Medidor	Exibe os resultados da pesquisa de satisfação do cliente que um cliente é solicitado a responder depois que um caso é encerrado.
Casos em Aberto por Produto	Semi-donut	Exibe o número de casos em aberto para cada produto.

Análise de gestão de problemas graves

Fornece indicadores nos painéis do Atendimento ao cliente para casos principais e secundários.

Os indicadores de ação estão disponíveis nos painéis do Atendimento ao cliente quando o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) está ativado.

Nota:
Ative o plug-in Gerenciamento de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt) para exibir os indicadores relacionados. Sem este plug-in, os indicadores podem não ser exibidos corretamente.

Indicadores:

- Número de casos importantes em aberto (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos importantes resolvidos (por dia, semana, mês)
- Número de casos secundários do caso principal
- Percentual de candidatos a caso principal (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso principal
- Número de clientes afetados por um problema grave

Soluções Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo pré-empacotado Performance Analytics e Relatórios para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Análise da plataforma quantifica o valor do autoatendimento usando o painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative este Solução Análise da plataforma e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager): use o painel Análise de autoatendimento para exibir as métricas de caso e entender o desempenho atual do autoatendimento na sua organização.

Tópicos relacionados

Configurar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Soluções Análise da plataforma

Análise de Autoatendimento

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Meça e rastreie a eficácia do conteúdo de autoatendimento por meio de atividades do usuário em um portal de autoatendimento para enriquecer o conteúdo e solucionar quaisquer lacunas de autoatendimento.

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Para editar esse painel, defina o escopo da aplicação como **Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente** usando o seletor de aplicações .

Nota:

- Na guia Conhecimento, você pode relatar lacunas de conhecimento para pesquisas malsucedidas. Para obter mais informações, consulte Relatar lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas.
- A guia Communities está disponível quando o plug-in Communities (com.sn_communities) está ativado.
- A guia Virtual Agent está disponível quando o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) está ativado.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: pode exibir métricas de caso como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs para entender o desempenho atual do autoatendimento em uma organização.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções para o painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária
	Nota: Você não precisa da função pa_viewer para exibir um painel se o usuário com a função pa_admin ou o proprietário do painel compartilhar o painel com você ou um grupo ao qual você pertence.

Caso de uso

Exemplo 1

Um usuário enfrenta um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal e pesquisa e exibe o conteúdo. No entanto, o usuário não considera nenhum conteúdo útil e cria um caso.

Exemplo 2

Um usuário enfrenta um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal, pesquisa e exibe o conteúdo, marca o conteúdo como útil e continua a fazer outras atividades sem criar um caso.

O conteúdo de autoatendimento estava disponível em ambos os exemplos. No entanto, no exemplo 1, o usuário não achou o conteúdo útil e, portanto, não ajudou a desviar a criação de caso. O painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente permite capturar instâncias não desviadas, desviadas ou potencialmente desviadas com Detalhes como o que o usuário está pesquisando usando os termos pesquisados, o conteúdo exibido e a tarefa criada.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo.

Quando um administrador ativa o plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm), o PA de análise de autoatendimento (com.snc.pa.self_service_analytics) também é ativado. Ambos os plug-ins incluem indicadores para o painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

O plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: desvios

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (desvio confirmado ou possível) em uma janela de atividade.

Communities: desvios

Uma contagem mensal de tipos de conteúdo de comunidade após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (desvio confirmado ou potencial) em uma janela de atividade.

Conhecimento: desvios

Uma contagem mensal de artigos de conhecimento após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (desvio confirmado ou possível) em uma janela de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos resolvidos

Uma contagem mensal de resoluções abordadas por agentes de atendimento ao cliente.

> **Nota:**
> O widget **Resoluções por canal** na guia Visão geral do painel Análise de autoatendimento do atendimento ao cliente exibe esse indicador como **Assistido**.

Número de desvios

Uma contagem mensal de desvios para todos os canais de autoatendimento (Conhecimento, Comunidades, Catálogo, Virtual Agent).

Autoatendimento: desvios confirmados

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (artigos de conhecimento úteis, conteúdo útil da comunidade, solicitações de catálogo) em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Autoatendimento: custo economizado

Um cálculo mensal da economia de custos para um desvio. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula ([[Autoatendimento: desvios confirmados]] + [[Autoatendimento: possíveis desvios]]) * 20.

> **Nota:**
> Por padrão, a economia de custos com cada desvio é definida como US$ 20. No entanto, você pode modificar a fórmula e definir um custo diferente. Para editar a fórmula, navegue até **Performance Analytics** > **Indicadores de Fórmula**, pesquise e clique no indicador **Autoatendimento: custo economizado** e edite o valor numérico no campo **Fórmula**. Para obter mais informações, consulte Criação de um indicador de fórmula .

Autoatendimento: desvios possíveis

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (exibições de artigos de conhecimento, exibições de conteúdo da comunidade, Virtual Agent conversas) em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

VA: desvios

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas após a qual a atividade primária (criação de caso) não é encontrada (possível desvio) em uma janela de atividade.

O plug-in Análise de autoatendimento do PA inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: percentual de solicitações

Um cálculo mensal da porcentagem de uso do catálogo em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de solicitações do catálogo]] / ([[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Número de solicitações do catálogo]] + [[VA: conversas deste mês]]) * 100.

Catálogo: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso do catálogo como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de solicitações de catálogo]] / [[Catálogo: exibições este mês]] * 100.

Catálogo: exibições deste mês

Uma contagem mensal de exibições de item do catálogo. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Communities: feedback útil

Uma contagem mensal de tipos de conteúdo úteis da comunidade.

Communities: percentual da comunidade exibido

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de tipos de conteúdo da comunidade em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Comunidades: exibições este mês]] / ([[Comunidades: exibições este mês]] + [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Número de solicitações do catálogo]] + [[VA: Conversas deste mês]]) * 100.

Communities: exibições neste mês

Uma contagem mensal de exibições de tipo de conteúdo de comunidade. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Conhecimento: artigos visualizados neste mês

Uma contagem mensal de exibições de artigos de conhecimento. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Conhecimento: feedback útil

Uma contagem mensal de artigos de conhecimento marcados como úteis ou classificados como 4 ou 5.

Conhecimento: percentual de artigos exibidos

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de artigos de conhecimento em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] / ([[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Número de solicitações do catálogo]] + [[VA: Conversas deste mês]]) * 100.

Número de solicitações do catálogo

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo.

Percentual de conteúdo útil da comunidade

Um cálculo mensal do percentual que indica o sucesso das Comunidades como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Comunidades: feedback útil]] / [[Comunidades: exibições este mês]] * 100.

Percentual de artigos de conhecimento úteis

Um cálculo mensal do percentual que indica o sucesso do Knowledge como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: feedback útil]] / [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] * 100.

Autoatendimento: compromissos

Um cálculo mensal do total de exibições de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Catálogo: exibições este mês]] + [[VA: Conversas este mês]].

Autoatendimento: taxa de sucesso

Um cálculo mensal do percentual que indica o sucesso dos canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos]] / [[Autoatendimento: compromissos]] * 100

Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos

Uma contagem mensal de conteúdo útil de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Conhecimento: feedback útil]] + [[Comunidades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

feedback útil]] + [[Número de solicitações do catálogo]] + [[VA: conversas bem-sucedidas]].

VA: Conversas neste mês

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

VA: percentual de conversas

Um cálculo mensal da porcentagem de Virtual Agent uso de conversa em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[VA: Conversas este mês]] / ([[Conhecimento: artigos vistos este mês]] + [[Comunidades: Exibições este mês]] + [[Catálogo: Exibições este mês]] + [[VA: Conversas deste mês]]) * 100.

VA: taxa de sucesso

Um cálculo mensal do percentual que indica o sucesso de Virtual Agent como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[VA: Conversas bem-sucedidas]] / [[VA: Conversas deste mês]] * 100

VA: conversas bem-sucedidas

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas que não foram direcionadas a atendentes. Um aumento no valor indica melhor desempenho.

Detalhamentos

Os Detalhamentos permitem agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo.

Este painel inclui os seguintes detalhamentos:

Canal

Permite que você exiba as pontuações do indicador por um canal de autoatendimento, como Conhecimento, Comunidades, Catálogo ou Virtual Agents.

Tipo de Conteúdo de Comunidades

Permite que você exiba as pontuações do indicador por tipo de conteúdo de comunidade, como resposta, blog, comentário, documento, evento, pergunta ou vídeo.

Base de conhecimento

Permite que você exiba as pontuações do indicador por base de conhecimento.

Categoria de Conhecimento

Permite que você exiba as pontuações do indicador por categoria de artigo de conhecimento.

Tipo de Desvio

Permite que você exiba as pontuações do indicador por tipo de desvio: sem desvio, desvio confirmado e possível desvio.

Visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Pesquisas sem sucesso	Barra	Uma coleta mensal de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Análise de Autoatendimento

Relatar lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas

Relate uma lacuna de conhecimento do relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente relata uma coleção de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques. Você pode relatar uma lacuna de conhecimento para essas pesquisas malsucedidas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Clique **em Análise de autoatendimento**.
3. Na guia Conhecimento, no relatório Pesquisas malsucedidas, clique em uma barra.
4. Clique em **Relatar lacuna de conhecimento**.
5. No campo **Descrição**, descreva a lacuna de conhecimento.
   Por padrão, o campo **Descrição** mostra as palavras que aparecem com frequência na coleção associada. Você também pode inserir instruções personalizadas para lidar com a lacuna de conhecimento. Ao inserir instruções, você pode fornecer um resumo da sua análise para que os autores de conhecimento tenham as informações necessárias para criar um artigo a partir da tarefa de feedback.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se uma coleção for relatada como uma lacuna de conhecimento, uma tarefa de feedback do tipo Pesquisa malsucedida será criada na aplicação Gestão de conhecimento. Se as regras de atribuição estiverem definidas, a tarefa de feedback será atribuída a um grupo responsável ou a um autor.

Tópicos relacionados

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Referência do Customer Service Management

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a aplicação Customer Service Management.

Informações de referência	Links para tópicos
Atendimento ao cliente listas e formulários	• Lista de casos do Atendimento ao cliente • Atendimento ao cliente formulários • Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de referência	Links para tópicos
Componentes instalados com aplicações Customer Service Management	• Componentes instalados com espaços do CSM • Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management • Componentes instalados com espaços do CSM
Engagement Messenger tópicos	• Componentes instalados com Engagement Messenger • Referência do Engagement Messenger • Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger • Engagement Messenger tabelas de tradução
Tópicos do portal	• Parâmetros JSON do widget Lista de dados do portal • Cor de destaque padrão para diferentes estados de caso
Regras de consulta do CSM	O sistema usa regras de consulta para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessadas por usuários com funções de CSM.

Lista de casos do Atendimento ao cliente

A lista Casos exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente para o usuário atual.

Usuários com as funções sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager podem exibir a lista de casos na aplicação Customer Service Management. A exibição padrão da lista de casos inclui as seguintes colunas:

- **Número**
- **Descrição resumida**
- **Contato**
- **Conta**
- **Canal**
- **Estado**
- **Prioridade**
- **Atribuído a**
- **Atualizado**
- **Relatório de Caso** (adicione uma coluna para acessar esta tabela, se necessário)

Clientes externos podem exibir uma lista de casos no portal do cliente.
Para usuários externos com as funções sn_customerservice.customer ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_customerservice.customer_admin, a lista Casos exibe um subconjunto de informações de caso, incluindo:

- **Número**
- **Descrição resumida**
- **Produto**
- **Prioridade**
- **Estado**
- **Atualizado**

Para usuários externos com as funções sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin, a coluna **Conta** também é exibida.

Casos exibidos na lista de casos por função do usuário

Os casos incluídos na lista Caso são determinados pela função do usuário.

Interno e externo para a lista de casos

Função do Usuário	Casos incluídos na lista de casos
Funções internas	
sn_customerservice.customer_admin	Todos os casos
sn_customerservice_manager	Todos os casos
sn_customerservice_agent	Todos os casos
Funções externas	
sn_customerservice.customer_admin	• Casos criados para a conta do administrador do cliente • Casos criados por contatos que têm um relacionamento de contato com a conta do administrador do cliente **Nota:** Um relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou função de administrador do cliente gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.
sn_customerservice.Customer	• Casos criados pelo cliente • Casos criados por um agente para o cliente

sn_customerservice.partner_admin	• Casos criados pelo parceiro:
	  ○ Por conta própria
	  ○ Para uma conta de cliente
	• Casos criados para a conta do administrador do parceiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interno e externo para a lista de casos

Função do Usuário	Casos incluídos na lista de casos
sn_customerservice.Partner	• Casos criados pelo parceiro • Casos criados por um agente para o parceiro • Casos criados para a mesma conta • Casos criados a partir de uma conta de parceiro

Referência do Engagement Messenger

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Engagement Messenger.

Configuração do recurso de saudação

Entenda a configuração do recurso Saudação no Engagement Messenger para configurar os valores de campos.

Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Saudação do usuário não autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário convidado. Por exemplo, Olá!
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Saudação do usuário autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário que entra no site. Este campo é definido automaticamente como **Olá,**<user> ! , em que indica o nome do usuário que fez login. As outras variáveis que você pode usar com<user> são os seguintes:

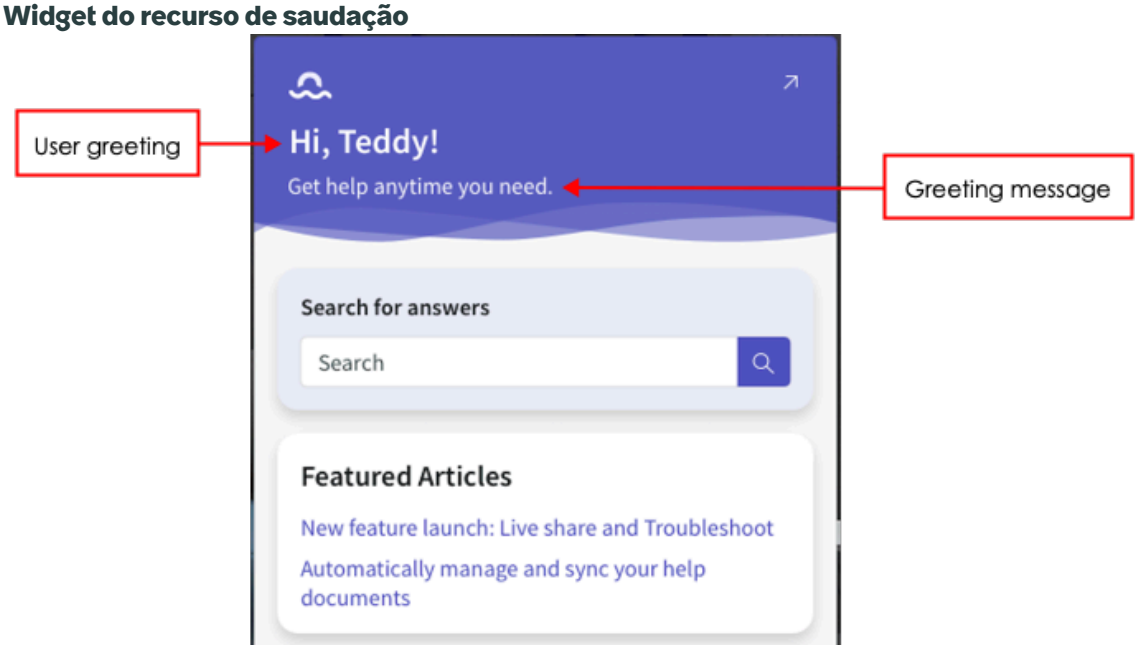
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
	• <title> que indica a saudação como Sr., Srta. ou Dr. de acordo com os detalhes na tabela Usuários [sys_user]. • <part_of_day>que exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, Bom dia, Boa tardeou Boa noite.
Mensagem de saudação	Slogan para a saudação do usuário no cabeçalho da página inicial do Messenger. [[URL|Texto de exibição]] indica o formato para definir o URL e o texto de exibição. Por exemplo, [[https://www.example.com|Example]]

Widget do recurso de saudação



Configuração do recurso de conhecimento

Entenda a configuração e as listas relacionadas do recurso Conhecimento em Engagement Messenger para configurar os valores de campo.

Formulário de configuração de recurso de conhecimento

Campo	Descrição
Mostrar artigos por	Categoria de artigo mostrada na página inicial do Messenger. Você pode selecionar uma das seguintes categorias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

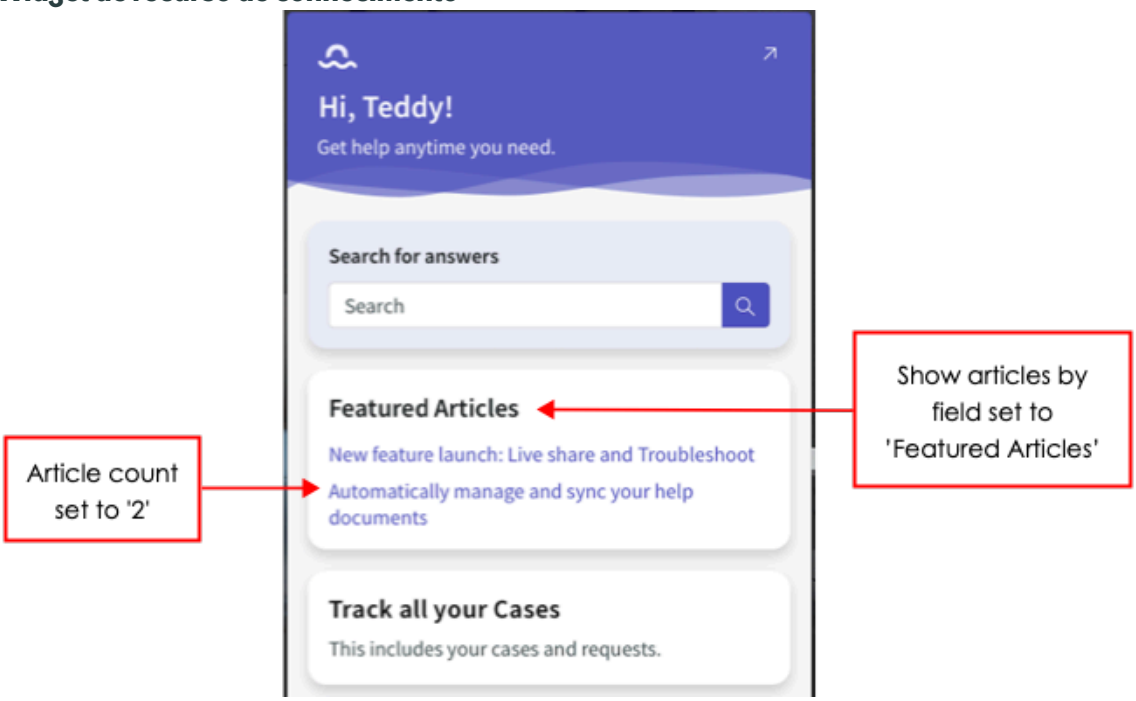
Formulário de configuração de recurso de conhecimento

Campo	Descrição
	• Artigos em destaque: artigos baseados nas palavras-chave associadas aos artigos. Para obter informações sobre como exibir artigos na seção "Conteúdo em destaque", consulte Como adicionar um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque . • Artigos mais exibidos: artigos que têm a exibição mais alta entre os artigos da sua base de conhecimento. Os artigos mostrados no Messenger são das bases de conhecimento que você adiciona no campo **Bases de conhecimento**.
Contagem de artigos	Número de artigos mostrados na página inicial do Messenger. Os artigos são mostrados com base na opção selecionada no campo **Mostrar artigos por**.
Bases de conhecimento	Lista de bases de conhecimento associadas ao seu módulo do Messenger. Use a opção Editar ( ) e pesquise para adicionar uma base de conhecimento ao seu módulo do Messenger.
Habilitar cópia do link permanente	Opção para permitir que o cliente copie o permalink de um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de recurso de conhecimento



Observe os seguintes pontos ao configurar o recurso de Conhecimento no seu módulo Engagement Messenger :

- Para adicionar bases de conhecimento ao módulo do Messenger, verifique se a função knowledge_admin foi atribuída manualmente ao usuário com a função Engagement Messenger admin [sn_csm_ec.ec_admin].
- Se a base de conhecimento que você adicionou a Engagement Messenger não tiver artigos, a página inicial da IU do Messenger não exibirá nenhum widget de artigo de conhecimento, mesmo quando você selecionar um valor para os campos **Mostrar artigos por** e **Contagem de artigos**.

Observe os seguintes pontos em relação à visualização dinâmica do recurso Conhecimento. No entanto, a funcionalidade real do recurso não é afetada quando o Engagement Messenger é implantado em seu site.

- A lista de artigos mostrada na visualização dinâmica do Messenger depende do acesso à aplicação que o knowledge_admin tem aos artigos.

  Se o knowledge_admin não tiver acesso a nenhum artigo, nenhum conteúdo será exibido na visualização. Nesse caso, somente um título Artigos em **destaque ou Artigosmais exibidos** é exibido.

- Alterar o valor do campo **Mostrar artigos por** atualiza somente o título e não o conteúdo na visualização do Messenger.

Configuração do recurso de pesquisa

Entenda a configuração do recurso Pesquisar em Engagement Messenger para configurar os valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

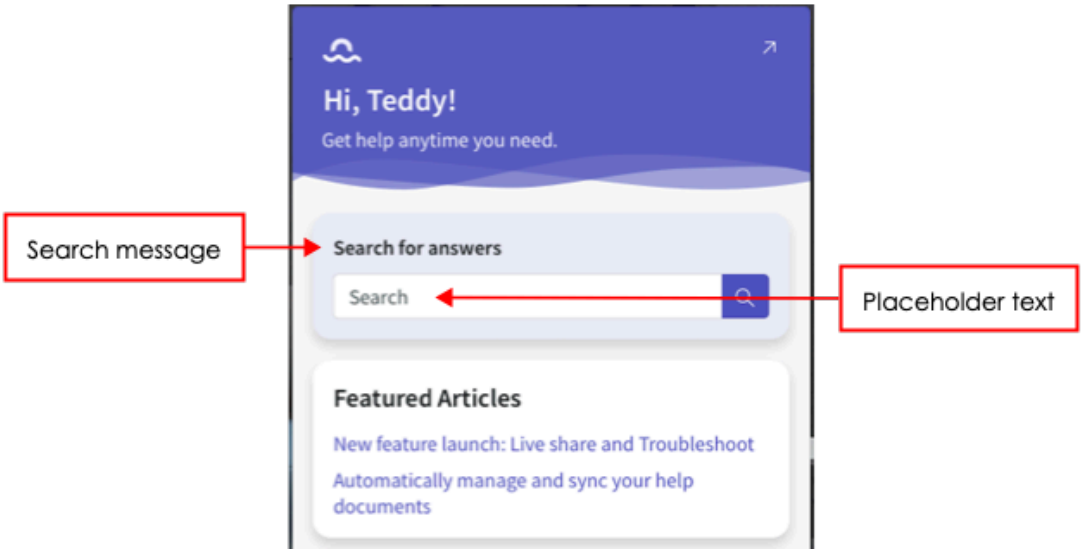
Formulário de configuração do recurso de pesquisa

Campo	Descrição
Pesquisar mensagem	Texto usado para o widget do recurso de pesquisa no Messenger.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger. **Nota:** • Você também precisa configurar o widget Pesquisa da página inicial do EC AI, o widget Pesquisa autocompletável e o widget Assistente para pesquisa com IA para acesso público a fim de habilitar o AI Search para usuários não autenticados. Para obter mais informações, consulte Habilitar o AI Search em Engagement Messenger para usuários não autenticados. • A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo [Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas `$sn-va-web-client-app` e `sn_va_web_client_app_embed` para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Pesquisar aplicação	Aplicação usada para ativar a funcionalidade de pesquisa em Engagement Messenger. Este campo é definido automaticamente como **Configuração da Pesquisa com IA do Engagement Messenger**. Para configurar a nova aplicação de pesquisa, navegue até **Engagement Messenger** > **Módulos** > **Administração** > **Pesquisar aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget do recurso de pesquisa



Além de configurar esses campos para Engagement Messenger, você deve configurar o AI Search na sua instância ServiceNow e habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para que os usuários não autenticados possam usar o recurso AI Search de Engagement Messenger.

Para obter mais informações sobre como habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para Engagement Messenger, consulte Habilitação do AI Search nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

Para obter mais informações sobre a configuração Pesquisa com IA, consulte Como configurar o AI Search.

Para obter mais informações sobre a disponibilidade de Pesquisa com IA em sua instância, consulte o artigo Disponibilidade do AI Search [KB0867751].

Nota:

- No navegador Firefox, os resultados Pesquisa com IA não são exibidos na página inicial Engagement Messenger.
- Se Pesquisa com IA não estiver habilitado:
  - O recurso de pesquisa não estará disponível para usuários se o módulo do Messenger for criado a partir da versão 5.6.
  - A pesquisa do Zing será usada para módulos do Messenger criados antes da versão 5.6.

Configuração do recurso de gestão de casos

Entenda a configuração do recurso Casos em Engagement Messenger para configurar os valores de campos.

Formulário de configuração do recurso de casos

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget do recurso no Messenger.

Tradução automática

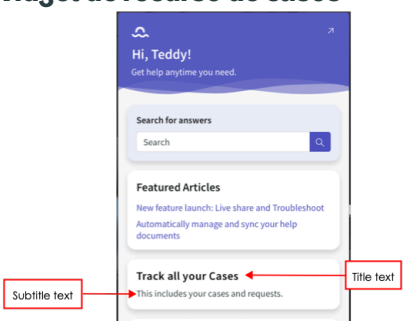
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de casos

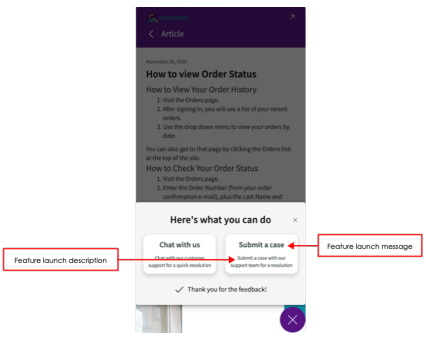
Campo	Descrição
Mensagem de lançamento do recurso	Texto do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger. Por exemplo, se um usuário fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento de que não foi útil, o Messenger exibirá um widget para criar um caso. Clicar neste widget inicia um formulário de caso para o usuário preencher e enviar.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger.

Nota:
O recurso Caso não está disponível para usuários convidados.

Widget de recurso de casos



Widget do inicializador do recurso de casos



Configuração de recurso do catálogo

Entenda a configuração do recurso Catálogo em Engagement Messenger para configurar os valores de campo.

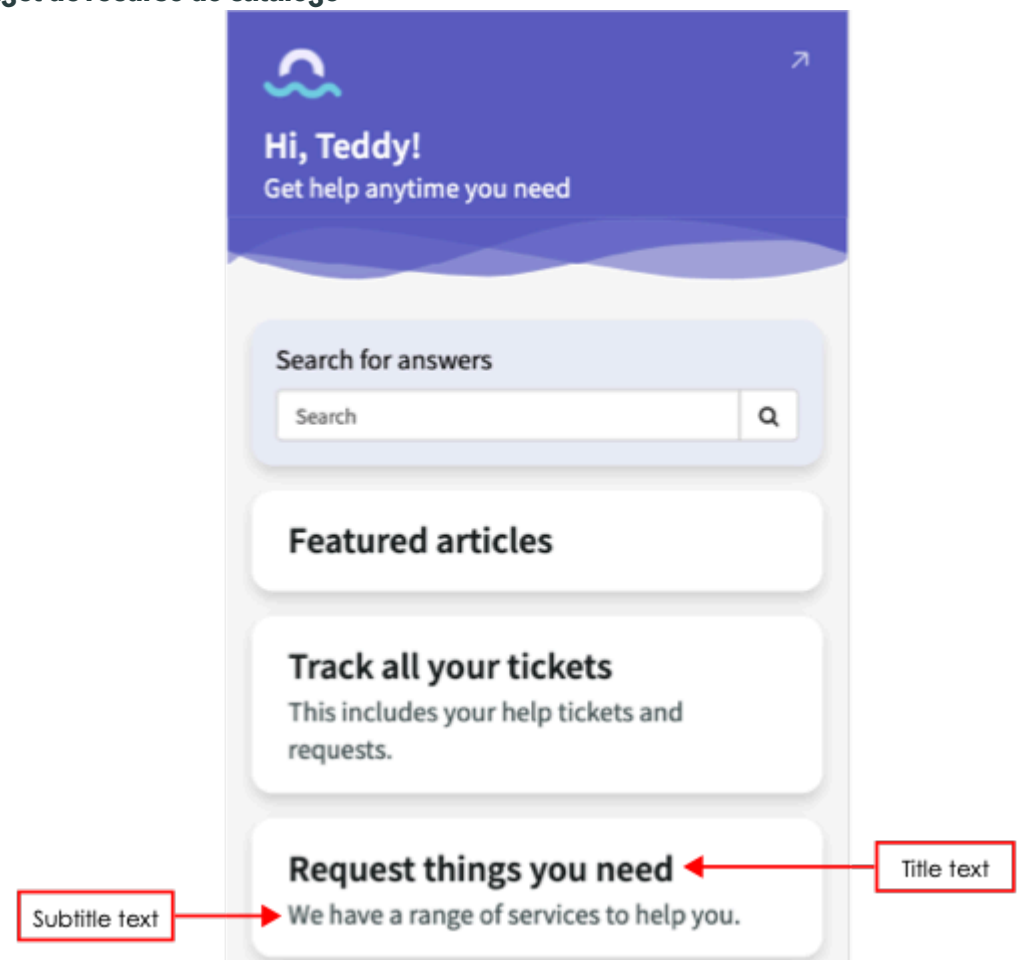
Formulário de configuração de recurso do catálogo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget do recurso no Messenger.
Catálogos	Lista de catálogos associados ao seu Messenger. Use a opção Editar ( ) e pesquise um catálogo para adicionar ao seu Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de recurso do catálogo



Nota:
Quando você atualiza a aplicação Engagement Messenger de v1.0.0 para uma versão mais recente, o recurso de catálogo é desabilitado para todos os módulos do Messenger existentes. No entanto, os resultados do AI Search na página inicial do Engagement Messenger ainda mostram catálogos para os usuários. Para obter mais informações, consulte o artigo Problemas conhecidos no Engagement Messenger [KB0952509] .

Configuração do recurso de serviço de campo

Entenda a configuração do recurso de serviço de campo no módulo Engagement Messenger para configurar os valores.

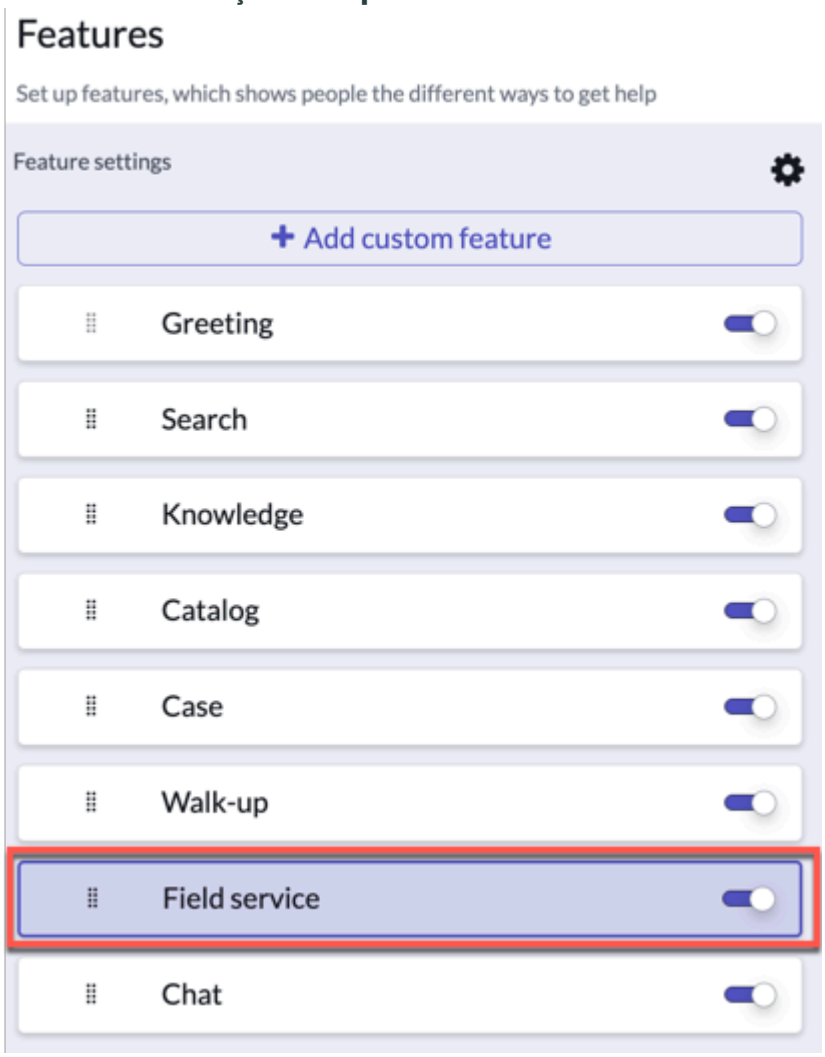
Para habilitar o recurso de serviço de campo, certifique-se de ativar o plug-in Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) em sua instância ServiceNow.

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do módulo Engagement Messenger e habilite o recurso de serviço de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de serviço de campo



Campos de configuração do recurso de serviço de campo

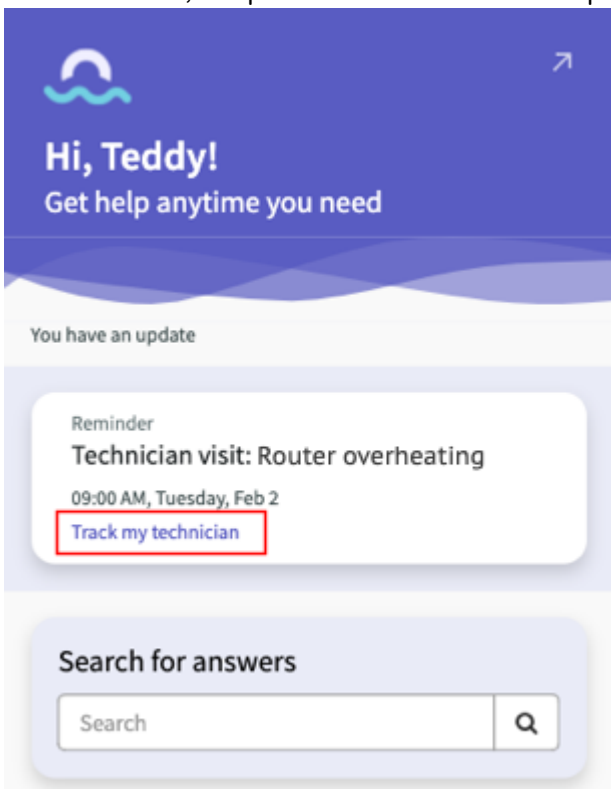
Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget do recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar o acompanhamento técnico de Engagement Messenger

Quando um técnico é atribuído para resolver a solicitação de serviço de campo do seu cliente, ele pode rastrear o técnico a partir de Engagement Messenger.



Para habilitar esta funcionalidade, certifique-se de atender aos seguintes critérios:

- Ative o plug-in Field Service Management - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience).
- na tabela sys_user, habilite o campo **Rastreado por geolocalização** para todos os agentes de serviço de campo que seriam atribuídos às ordens de serviço do cliente.

  Para obter mais informações, consulte Rastreamento de local .

Configuração do recurso de balcão de serviços

Entenda a configuração do recurso Balcão de serviços no módulo Engagement Messenger para configurar os valores de campo.

Para habilitar o recurso de balcão de serviços para seus clientes, certifique-se de ativar os seguintes plug-ins em sua instância ServiceNow :

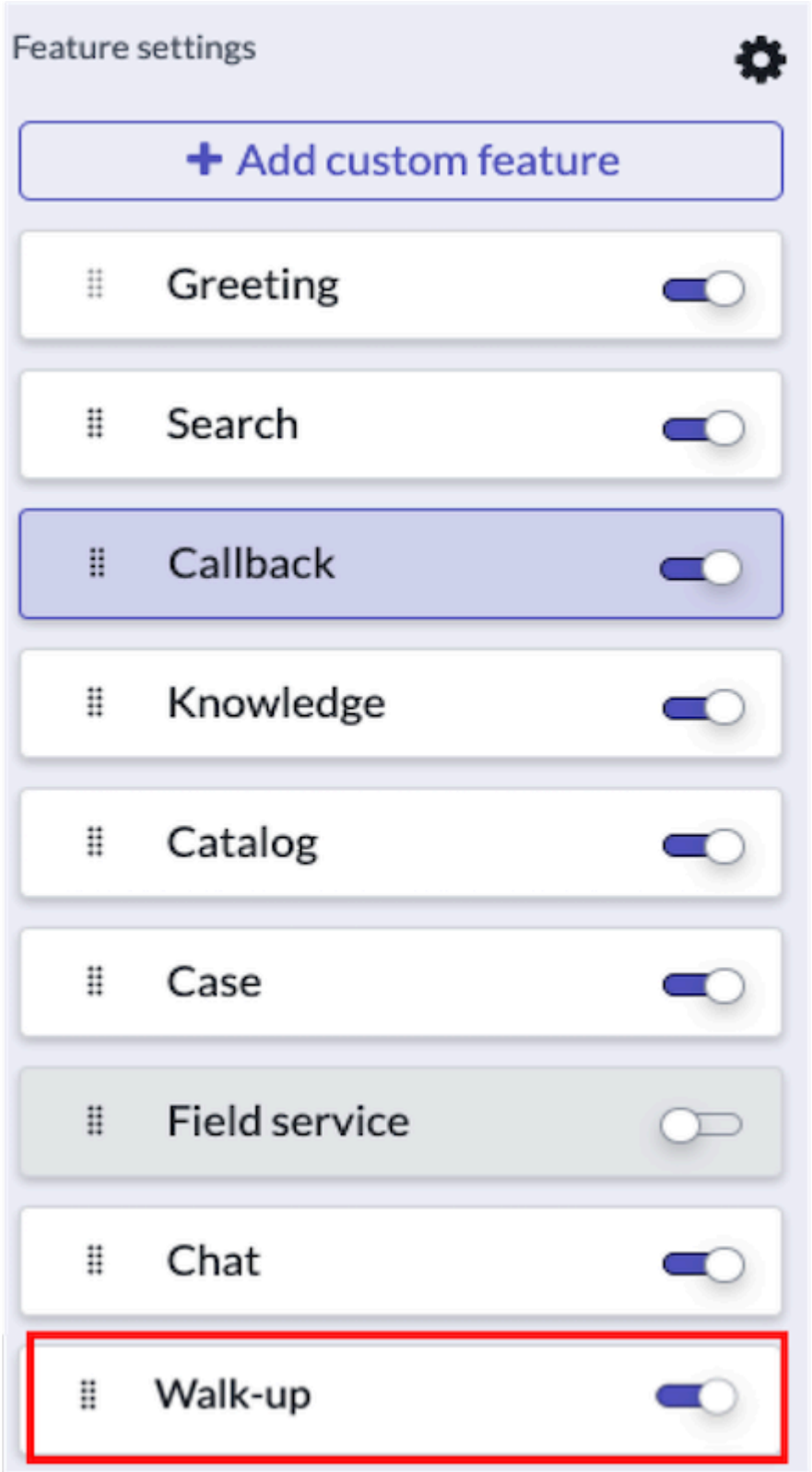
- Plug-in do balcão de serviços para CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Walk-up Experience de convidado para o plug-in Customer Service (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do módulo Engagement Messenger e habilite o recurso de serviço de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de balcão de serviços



Campos de configuração de recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget do recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração de recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários que fazem login no site que hospeda o Messenger.

Clique **em Configurar balcão de serviços aqui** para configurar os detalhes dos centros de suporte ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.

Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo

Descrição dos campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo.

Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso de bate-papo na página inicial do Messenger. O título padrão é Bate-papo com um agente.
Tópico de referência do bate-papo	O tópico que habilita o bate-papo contextual para o caso ou a ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como **Ajuda contextual do EC**.
Mensagem para quando o bate-papo estiver off-line	A mensagem que aparece em um Messenger quando um agente está off-line e Virtual Agent não está configurado. A mensagem padrão é Nosso suporte ao cliente está off-line.
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar o recurso de bate-papo ao vivo e Virtual Agent para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	Nota: A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo [Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas *$sn-va-web-client-app* e *sn_va_web_client_app_embed* para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso de bate-papo ao vivo e Virtual Agent para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Mensagens de lançamento do recurso	
Mensagem de lançamento do recurso	Título de um cartão de bate-papo quando ele é iniciado a partir de um recurso de bate-papo.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição de um inicializador de bate-papo que está em uma mensagem de inicialização de recurso.
Configurações globais do bate-papo	
Alterar o modo padrão de bate-papo	Determina o modo padrão de bate-papo, seja de forma síncrona (Bate-papo) ou assíncrona (Mensagens). Para obter informações sobre como definir o modo de bate-papo padrão, consulte Alterar o modo de bate-papo padrão do recurso Bate-papo.
Configurar opções de bate-papo avançadas	Determina as opções de bate-papo para gerenciar vários recursos de conversa. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de configuração de bate-papo.
Notificações por e-mail de mensagens não lidas	Determina as configurações de e-mail para enviar resumos de e-mail para mensagens não lidas. Para obter mais informações sobre como habilitar notificações por e-mail por uma

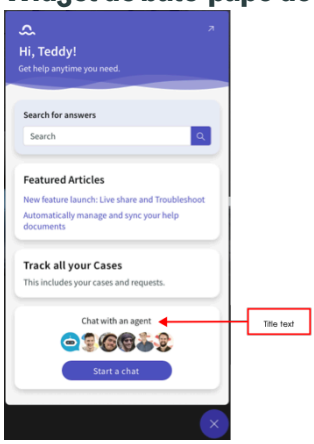
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

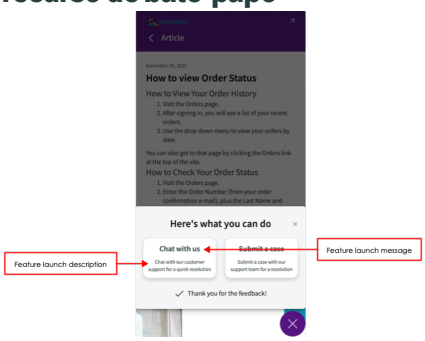
Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	duração especificada, consulteConfigurar notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas. **Nota:** A cor verde ao lado de **Status** indica que a notificação por e-mail está habilitada.

Widget de bate-papo do agente



Widget do inicializador do recurso de bate-papo



Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Descrição dos campos do formulário de configuração do recurso de retorno de chamada.

- Para obter mais informações sobre como configurar Omnichannel Callback para Customer Service Management (CSM), consulteConfiguração do Omnichannel Callback for Customer Service Management
- Para obter mais informações sobre como gerenciar um retorno de chamada de um agente usando Engagement Messenger, consulte Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando o Engagement Messenger

Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão do recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
	• **Usar uma imagem em um cartão**: mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Usar título e legenda em um cartão**: mostra o texto de um título e legenda como um cartão de recurso de exibição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado. **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Usar uma imagem em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** título do widget do recurso no Messenger. • **Texto da legenda**: descrição do widget do recurso no Messenger. **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Usar título e legenda em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Tipo de página	A página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão do recurso. Por padrão `em_show_callback`, é definido como uma página do portal. Para obter mais informações, consulte Requisitos para incorporação de páginas do portal no Engagement Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso Retorno de chamada para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Configuração do recurso Cartões configuráveis

O recurso Cartões configuráveis permite adicionar e personalizar os recursos em Engagement Messenger que não estão disponíveis por padrão.

Mostrar uma página do portal ou um formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão do recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar uma página do portal ou um formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
	• **Usar uma imagem em um cartão**: mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Usar título e legenda em um cartão**: mostra o texto de um título e legenda como um cartão de recurso de exibição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado. Os requisitos para usar imagens são: • Os formatos compatíveis são .jpg, .png, .bmp e .gif. • As dimensões são um mínimo de 120x370px e um máximo de 250x370px. **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Usar uma imagem em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** título do widget do recurso no Messenger. • **Texto da legenda**: descrição do widget do recurso no Messenger. **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Usar título e legenda em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Tipo de página	O tipo de página que é aberto quando o cartão do recurso é clicado. • **Item do catálogo**: o item do catálogo que é aberto no Messenger quando o usuário clica no cartão do recurso. • **Página**do portal : a página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão do recurso. Você pode configurar parâmetros adicionais para carregar conteúdo específico da página do portal. Para obter mais informações sobre como incorporar páginas do

Tradução automática

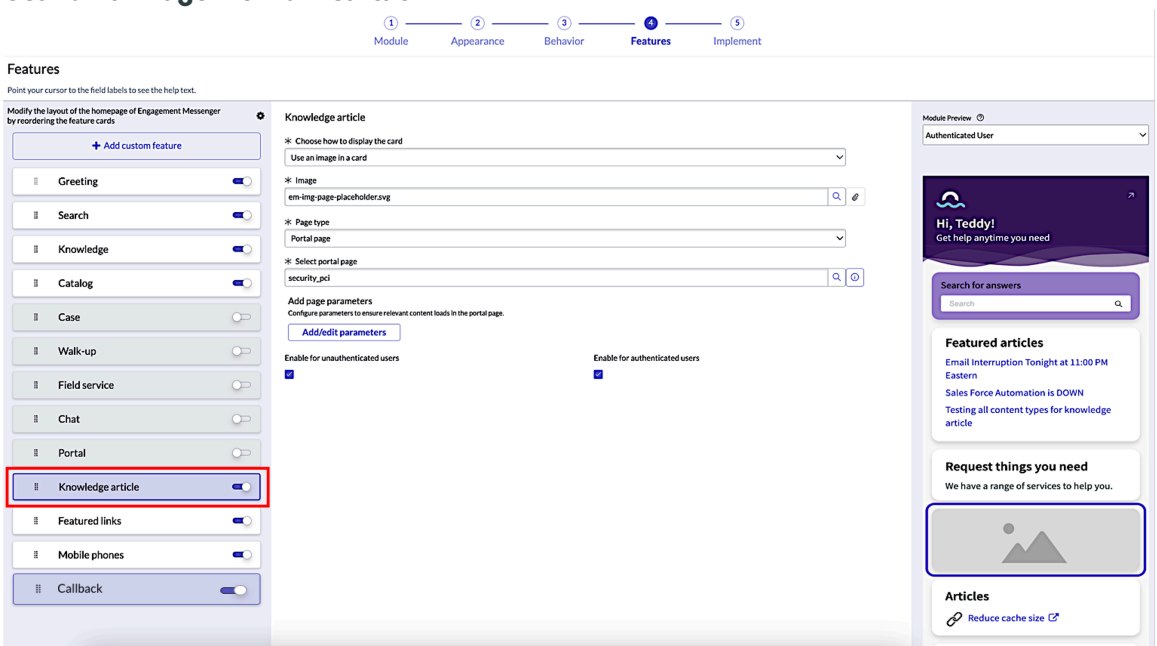
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar uma página do portal ou um formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
	portal em Engagement Messenger, consulte Requisitos para incorporação de páginas do portal no Engagement Messenger .
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Nota:
Engagement Messenger O respeita as permissões de acesso definidas para a página do portal ou o item do catálogo. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão do recurso não aparecerá no Messenger.

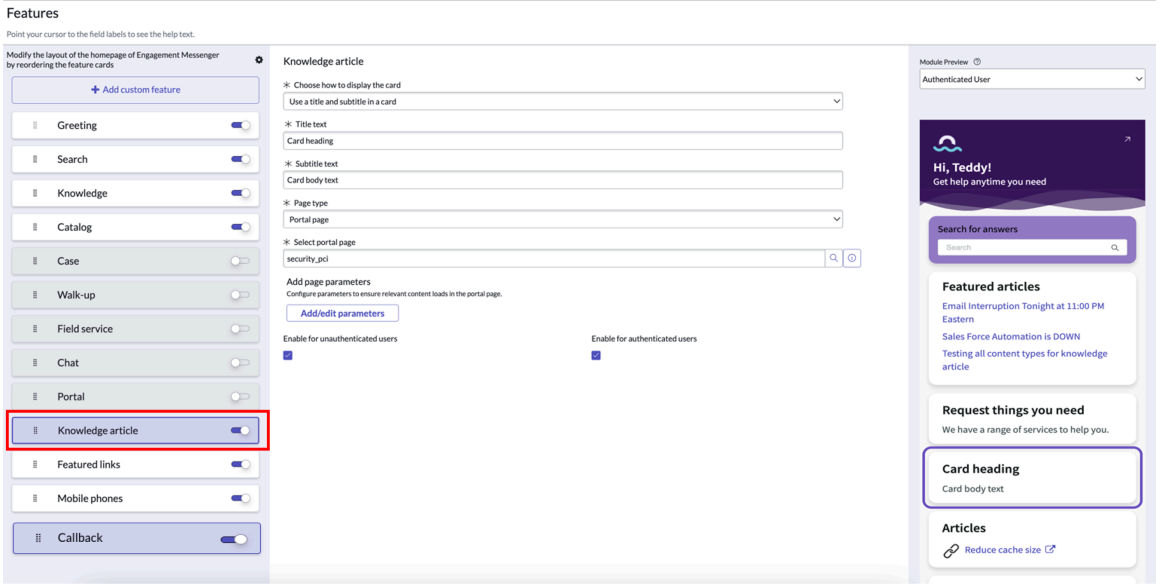
Usar uma imagem em um cartão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar título e legenda em um cartão



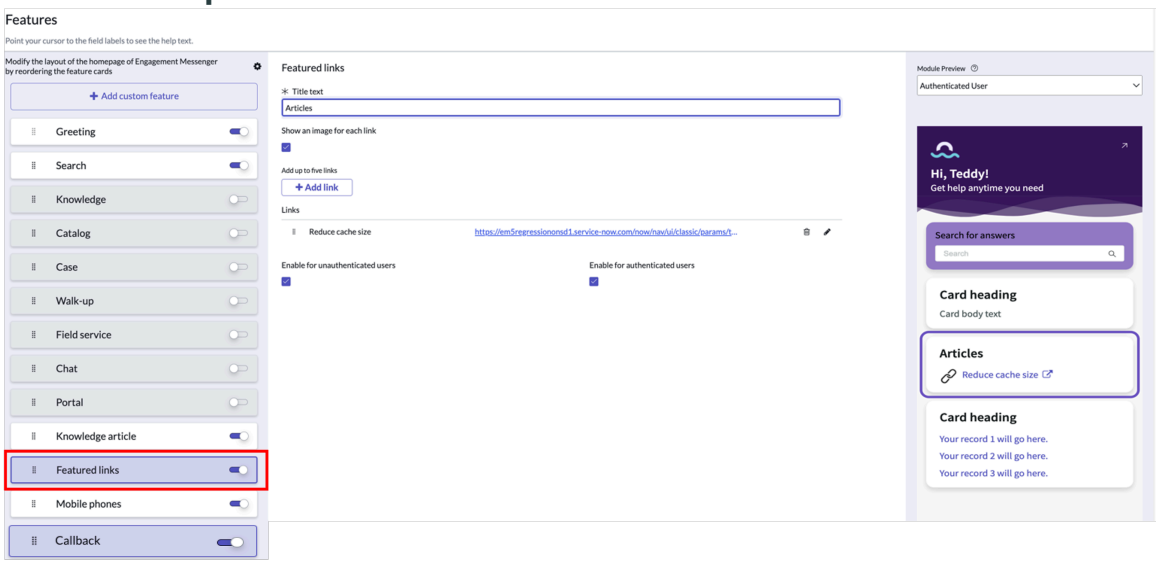
Mostrar links para formulário de configuração de sites relacionados

Campo	Descrição
Texto do título	Título do cartão do recurso no Messenger.
Mostrar uma imagem para cada link	Opção para exibir uma imagem junto com um link na página inicial do Messenger.
Adicione até cinco links	Exibe links de sites externos na página inicial do Messenger. **Nota:** Você pode adicionar no máximo cinco links.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links em destaque



Mostrar registros de qualquer campo de formulário de tabela

Campo	Descrição
Escolha uma forma de exibir registros	Determina a aparência dos registros no Messenger. • **Cada registro é exibido como um link**: mostra um título e uma lista de registros da tabela selecionada na página inicial do Messenger. Ele exibe até cinco registros na tela inicial do Messenger. • **Cada registro é exibido como um cartão**: mostra um cartão de recurso por meio do qual os usuários podem acessar dados da tabela selecionada.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Página inicial	
Texto do título	Título do cartão do recurso exibido no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do cartão do recurso exibido no Messenger.
Exibição de registros	
Escolher tabela	Determina a tabela da qual o cartão exibe registros, seja na sua instância ServiceNow ou de uma origem remota de terceiros.
Número de registros a serem mostrados	O total de registros a serem mostrados como links na página inicial do Messenger. O valor máximo é cinco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar registros de qualquer campo de formulário de tabela

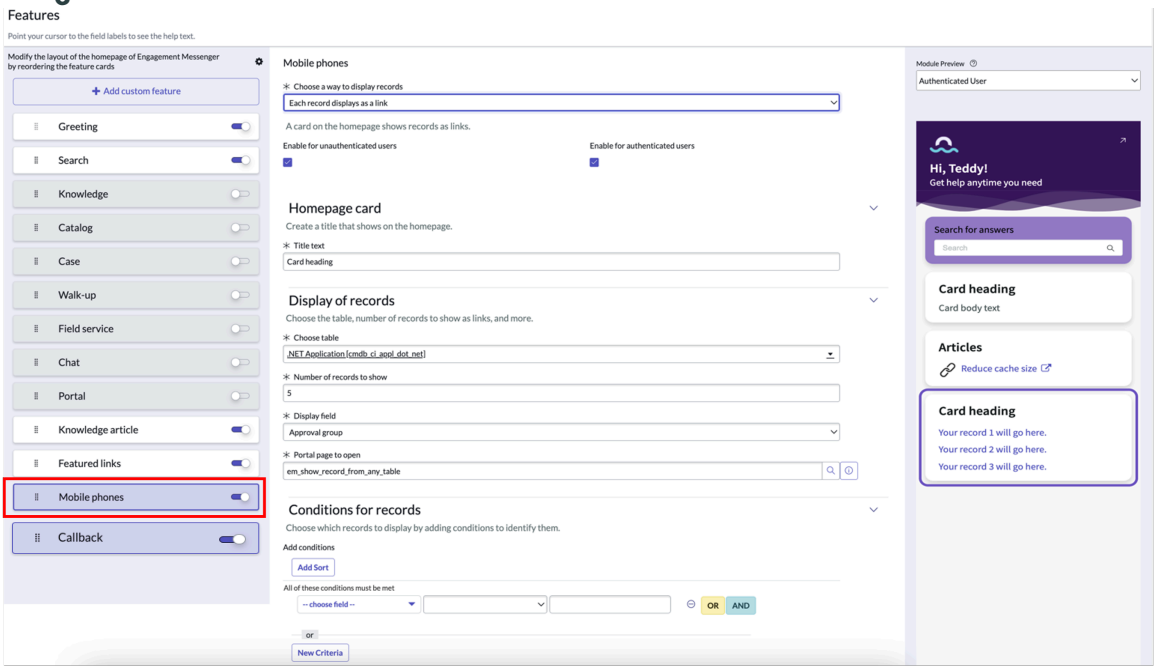
Campo	Descrição
	Nota: Este campo é aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um link** é selecionado no campo **Escolher uma maneira de exibir registros**.
Título da página	Título da página do Messenger que aparece quando um cartão de recurso personalizado é clicado. **Nota:** Este campo é aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um cartão** é selecionado no campo **Escolher uma maneira de exibir registros**.
Campo de exibição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar como o campo de exibição primário.
Campo de detalhes	Os campos a serem exibidos no cartão que representam seus dados. Você pode selecionar até quatro campos de detalhes. **Nota:** Aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um cartão** é selecionado no campo **Escolher uma maneira de exibir registros**.
Página do portal a ser aberta	A página do portal a ser exibida quando o usuário seleciona qualquer link ou cartão.
Condição para registros	Condição que restringe os registros que aparecem em uma lista no Messenger.

Nota:
Engagement Messenger respeita as regras de controle de acesso (ACLs) definidas para todas as tabelas na sua instância ServiceNow. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão do recurso não aparecerá no Messenger.

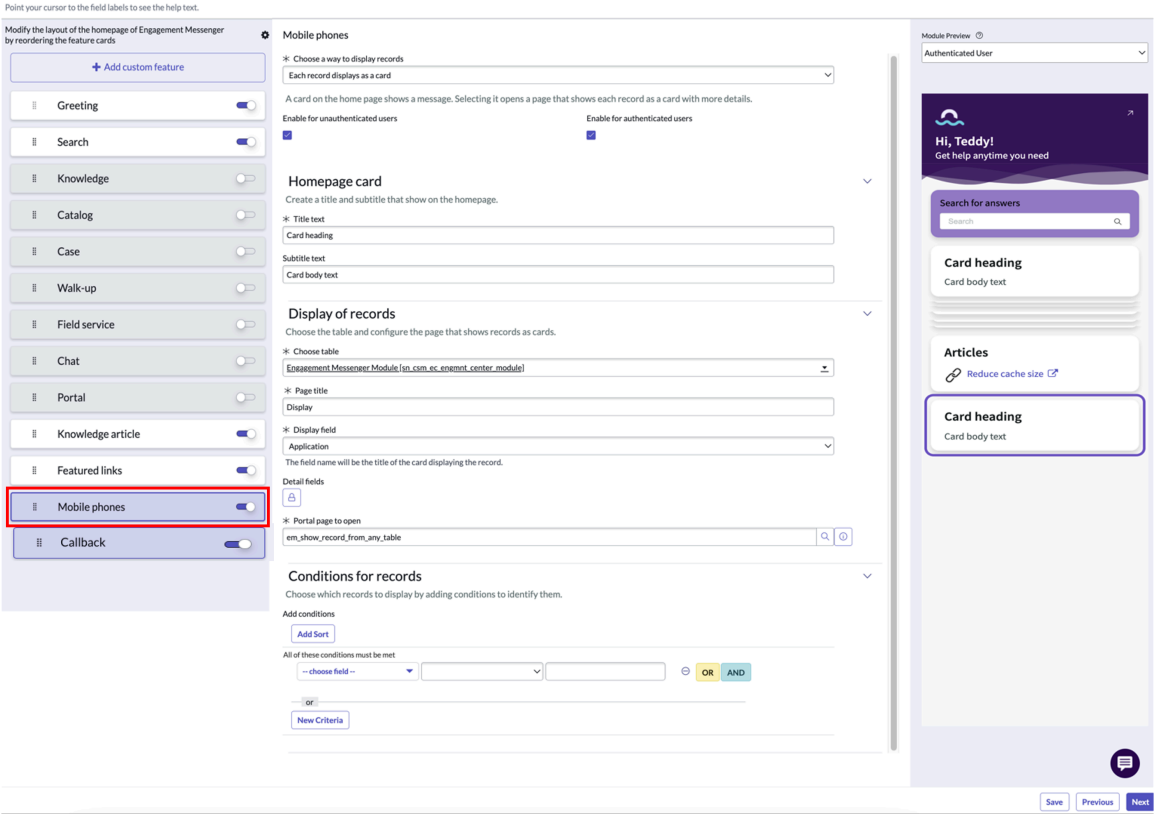
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro é exibido como um link



O registro é exibido como um cartão



Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Descrição dos campos do formulário de configuração de configuração de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do bate-papo Atendente. O nome padrão é Configuração de bate-papo.
Bate-papo em tempo real habilitado	Opção para ativar um bate-papo ao vivo.
Permitir download de transcrição	Opção para permitir que o usuário baixe uma transcrição da conversa.
Mostrar nomes e avatares de agentes	Opção para exibir nomes de agente e avatares no cliente Bate-papo do agente quando um atendente entra, transfere ou sai de um bate-papo.
Ativar notificações para todos os usuários	Opção para ativar a entrega de notificações.
Conversa particular entre agentes	Opção para ativar Conversa particular entre agentes, que permite que os agentes enviem mensagens aos supervisores sem que o solicitante saiba. Para obter mais informações, consulte Agent Whisper.
Emoji habilitado	Opção para ativar a capacidade de incluir emojis em Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Uso de emojis no Bate-papo do agente.
Nenhuma mensagem de agente disponível	Mensagem que aparece quando um atendente não está disponível. A mensagem padrão é Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde.
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Status de espera do bate-papo em tempo real	Exibe o tempo de espera para o suporte Atendente no menu de bate-papo se **Tempo de espera** tiver sido selecionado.

Biblioteca de widgets do Portal configurável

A biblioteca de widgets do Portal configurável é uma coleção de widgets pré-criados e reutilizáveis que permite configurar a página inicial do portal.

Widgets do portal configuráveis

Widget	Descrição
Widget do portal Mega Menu	O menu no cabeçalho da página inicial do portal para navegar para páginas diferentes. Ele exibe tópicos em um formato de menu organizado hierarquicamente.
Widget de taxonomia de navegação no portal	Exiba tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.
Widget de faixa do portal	Faixa para exibir os comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na parte superior da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do portal configuráveis

Widget	Descrição
Widget de carrossel de faixa do portal	Exibe várias faixas em um carrossel para exibir informações sobre vários comunicados, recursos e produtos.
Widget de links rápidos do portal	Exiba diferentes tipos de links para acesso rápido, incluindo links para um artigo de conhecimento, um item do catálogo, uma página personalizada ou um URL externo. Você também pode selecionar diferentes layouts para cartões de links rápidos.
Widget de links rápidos de conhecimento do portal	Exiba uma lista de artigos para acesso rápido. Os artigos podem ser selecionados com base em artigos em destaque, artigos mais exibidos e mais critérios ou podem ser selecionados manualmente.
Widget de links rápidos do catálogo do portal	Exibe itens do catálogo para itens da solicitação importantes com base nos critérios.
Widget de cartões de caso do portal	Exibe registros de caso de acordo com os critérios de filtro. Você pode exibir detalhes do caso, como estado, atualização, data e muito mais em um formato de cartão.
Widget de lista de dados do portal	Exibe uma lista de casos, compromissos, ordens de serviço ou outros registros de qualquer tabela ServiceNow em formato de lista ou cartão.
Widget de perguntas frequentes do portal	Exibe uma lista de artigos solicitados com frequência de uma tabela de conhecimento selecionada que são categorizados com base na categoria de artigo de conhecimento ou produto relacionado.
Widget de rodapé do portal	Exiba informações importantes na parte inferior de cada página. As informações incluem informações e logotipo da empresa, links de sites, links externos e links de mídia social.
Widget de objeto do portal	Exiba informações importantes de um registro das tabelas disponíveis na tabela ServiceNow®. Seus usuários também podem realizar ações relacionadas no registro selecionado.
Widget de tópico de taxonomia do portal	Exibe tópicos como cartões na página do portal, permitindo que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget Navegar na taxonomia do portal.

Tradução automática

Opções de instância de widgets do portal configuráveis

Os tópicos de referência fornecem informações sobre as opções de instância para todos os widgets do Portal configurável.

Formulário de opções de instância de widget de taxonomia de navegação no portal

As opções de instância permitem configurar o widget Navegar na taxonomia do portal no portal.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Registros por exibição	O número de itens do catálogo e artigos de conhecimento a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Glifo para cartões de artigo	O glifo a ser exibido nos cartões, que é escolhido em um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.
Mostrar Contagem de Exibição	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida pela propriedade do sistema (*glide.knowman.show_star_rating*).
Página de Exibição de Artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigos de conhecimento (kb_article_view).
Estilo de exibição do cartão do catálogo	O estilo de exibição de um cartão de catálogo dentro do widget. As opções disponíveis são: • Ícone: uma imagem que aparece ao lado de um item do catálogo. Cada item do catálogo pode ter sua própria imagem. Esta imagem é definida pela entrada do item do catálogo na tabela Item do catálogo [sc_catalog_item]. • Glifo: glifo que aparece ao lado de todos os itens do catálogo. O estilo de exibição padrão é Ícone. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Ícone.
Glifo para Itens do catálogo	Exibe uma janela para selecionar um símbolo para itens do catálogo. **Nota:** O valor neste campo é usado somente quando Glifo é selecionado no campo **Estilo de exibição do cartão do catálogo**.
Página do Item do catálogo	A página Item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item do catálogo [sc_cat_item].
Ícone Exibir para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Widget de taxonomia de navegação no portal

Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação do portal

Formulário de opções de instância de widget da faixa do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Faixa do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de faixa do portal para cumprimentar um usuário que faz login no site. O texto padrão é Faixa da página inicial. O campo de título oferece suporte a variáveis de espaço reservado, como<user> , <title>, e<part_of_day> . Por exemplo, você pode exibir um título de faixa como Olá, Sr. Luddy! Bom dia. • <user>: O nome do usuário conectado. • <title>: A saudação do usuário conectado. O <title> os detalhes da variável são recuperados da tabela Usuário [sys_user]. • <part_of_day>: exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, Bom dia, Boa tardeou Boa noite.
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. A descrição padrão é Esta é a descrição da página inicial.
Imagem em segundo plano	Imagem a ser exibida como plano de fundo na faixa. **Nota:** Você pode selecionar imagens da tabela Imagens [db_image] ou carregar uma nova imagem nela. Para obter mais informações, consulte Storing images in the database .
Código hexadecimal da cor do texto do título	Cor do texto do título no formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Código hexadecimal da cor do texto da descrição	Cor do texto da descrição em formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Alinhamento	Alinhamento do conteúdo da faixa dentro do widget. As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Centralizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Atualmente, se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerda.
Mostrar barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa no widget Faixa do portal para pesquisar conteúdo. **Nota:** Você pode habilitar o AI Search para um widget de faixa para obter resultados rápidos. Para obter mais informações, consulte Enable and configure AI Search in Service Portal .
Mostrar botão primário	Opção para exibir o botão primário no widget Faixa do portal.
Rótulo do botão primário	Rótulo do botão primário.

URL do botão primário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs primários são:
	• URL absoluto: o URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relativo: um URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Mostrar botão secundário	Opção para exibir um botão secundário no widget de faixa.
Rótulo de botão secundário	Rótulo de um botão secundário.

URL do botão secundário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs secundários são:
	• URL absoluto: o URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relativo: um URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Pesquisar texto de exemplo	Texto de espaço reservado para a opção de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	O texto padrão é Pesquisar artigos e itens da solicitação.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Script de condição de botões	Script para mostrar ou ocultar o botão primário ou secundário. Você pode usar o ponto de extensão com script para implementar o script de condição. Por padrão, o novo script exibe os dois botões e não inclui nenhuma condição. Para obter mais informações, consulte Forneça botões de link de página da web para exibir no widget de faixa do portal.
Espaço reservado do widget	Opção para incorporar um widget adicional no widget Faixa do portal. Você pode incluir somente widgets da tabela Widgets [sp_widget].
Esquema de opção de widget	Define os parâmetros do widget que você deseja adicionar. Para obter mais informações, consulte Adicionar um widget no widget Faixa do portal.

Tópicos relacionados

- Widget de faixa do portal
- Adicionar e configurar o widget Faixa do portal
- Forneça botões de link de página da web para exibir no widget de faixa do portal
- Adicionar um widget no widget Faixa do portal

Formulário de opções de instância de widget do carrossel de faixa do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Carrossel de faixa do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Diapositivos	As imagens a serem exibidas no widget são escolhidas em um conjunto de diapositivos predefinidos ou que você criou. Para obter mais informações, consulte Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Cor do título	Cor do título de todos os slides do carrossel no formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Alinhamento	O alinhamento do conteúdo dentro do widget para todos os slides do carrossel. As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Esquerda. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerda.

Tópicos relacionados

Widget de carrossel de faixa do portal

Adicionar e configurar o widget Carrossel de faixa do portal

Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Formulário de opções de instância de widget de cartões de caso do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Cartões de caso do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de casos	Tabela na qual os registros mostrados como cartões de caso no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Casos [sn_customerservice_case] e a tabela estendida é Caso de reclamação [sn_complaint_case].
Consulta	Consulta para filtrar os registros de caso. A consulta padrão mostra os casos que estão aguardando informações ou que foram resolvidos. **Nota:** Se nenhuma consulta for fornecida, todos os registros de caso serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulte Generate an encoded query string through a filter .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Classificar por	Campo na tabela Casos [sn_customerservice_case] que determina o campo pelo qual os casos são classificados quando exibidos no widget. O valor padrão é Última atualização.
Ordem de Classificação	A ordem na qual os casos aparecem no widget. As opções disponíveis são: • z até a • a até z A ordem de classificação padrão é de z a a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de cartões de caso do portal. O texto padrão é Rastrear atualizações de caso.
Descrição	Subtítulo que aparece abaixo do título.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de casos a serem exibidos	Número de casos a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Título do cartão	Título necessário do widget Cartões de caso.
Cor de destaque do estado	Cor do plano de fundo e do texto para os diferentes estados de um caso em formato de código hexadecimal.
Estilo de exibição do cartão	Exiba o estilo de um cartão de caso dentro do widget. As opções disponíveis são: • Mostrar campos de caso • Mostrar atividade mais recente • Somente título O estilo de exibição padrão é Mostrar a atividade mais recente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Mostrar atividade mais recente.
Selecionar Campos de Caso	Exibe os campos de caso de um cartão de caso no widget, que são escolhidos em um conjunto predefinido de campos na tabela Casos [sn_customerservice_case]. Você pode mostrar no máximo três campos. Este campo está disponível somente quando **Mostrar campos de caso** é selecionado em **Estilo de exibição do cartão**.
Página de exibição do caso	A página do portal que exibe os detalhes de um registro de caso quando o cartão do caso é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Caso (csm_ticket).
Exibir Todas as Páginas	Opção para exibir todos os casos quando **Exibir tudo** for acessado no widget. A opção **Exibir tudo** no widget Cartões de caso do portal é exibida nas seguintes condições: • O número de casos resultantes da consulta fornecida no campo **Consulta** é maior do que o valor definido no campo **Máximo de casos a serem exibidos** • Uma página foi selecionada de um conjunto predefinido de páginas
Ocultar widget de caso vazio	Opção para ocultar o widget quando não houver registros disponíveis para exibição. Se esta opção não estiver selecionada, um widget vazio mostrará o texto definido na opção **Texto de estado vazio**.
Texto de estado vazio	O texto exibido no widget quando **Ocultar widget de caso vazio** não está selecionado e o widget não tem registros para exibir. O texto padrão é Nenhuma atualização no momento.

Tópicos relacionados

Widget de cartões de caso do portal

Adicionar e configurar o widget Cartões de caso do portal

Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso

Formulário de opções de instância de widget de links rápidos do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos do portal em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de Links rápidos do portal. O texto padrão é Links rápidos.
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Links Rápidos	Tabela da qual os itens do catálogo, artigos de conhecimento ou URL são mostrados como links rápidos no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Você também pode criar um link rápido e adicioná-lo à tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Para obter mais informações, consulte Create a quick link . Você pode exibir os campos de título, descrição resumida, imagem de fundo e ícone no cartão do widget. A seguir estão os campos da tabela • Tipo de conteúdo: as opções são: artigo, item do catálogo, link externo e página • Conteúdo: selecione o conteúdo • Nome do link rápido • Título: é exibido como um título do cartão de link rápido • Descrição resumida: exibe a descrição do cartão de link rápido • Imagem de plano de fundo: é exibida como miniatura do cartão de link rápido quando o estilo de exibição do cartão é miniatura • Ícone: é exibido como um ícone no cartão de link rápido quando o estilo de exibição do cartão é ícone na parte superior ou à esquerda

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Estilo de exibição de cartão	Exiba o estilo de um bloco de cartão no widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Somente bloco O estilo de exibição padrão é Miniatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.

Tópicos relacionados

Widget de links rápidos do portal

Adicionar e configurar o widget Links rápidos do portal

Formulário de opções de instância de widget de links rápidos de conhecimento do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de Conhecimento	Tabela da qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Exibir Artigos	Exibe artigos de conhecimento da base de conhecimento associada. As opções disponíveis são: • Selecionar manualmente: exibe os artigos de conhecimento escolhidos no campo **Selecionar artigos manualmente**. • Consulta dinâmica: exibe artigos de conhecimento que atendem à condição de uma consulta na tabela Conhecimento [kb_knowledge] definida no campo **Consulta dinâmica**. Se nenhuma consulta for fornecida, todos os artigos de conhecimento serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulteGenerate an encoded query string through a filter • Baseado em critérios: exibe o artigo de conhecimento com base nos critérios Mais exibido, Mais útil e Em destaque. Os critérios são determinados pelo campo **Exibir** na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. A seleção padrão é Baseada em critérios. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Baseada em critérios.
Selecionar Artigos Manualmente	Os artigos da base de conhecimento a serem exibidos no widget que são escolhidos manualmente em um conjunto de artigos predefinidos associados ao portal usando o ID da base de conhecimento do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** é selecionado em **Exibir artigos**.
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar os registros a serem exibidos no widget
Baseado em critérios	Exibe artigos no widget com base nos critérios selecionados. As opções disponíveis são: • Mais visualizadas • Mais úteis • Em destaque Este campo se aplica somente quando **Baseado em critérios** é selecionado em **Exibir artigos**. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o critério será definido como Mais exibido.
Classificar por	Determina o campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] pelo qual os links rápidos são classificados e exibidos no widget. O valor padrão é Contagem de exibições. Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Ordem de Classificação	A ordem na qual os artigos de conhecimento aparecem no widget. Por padrão, a ordem é de z a a As opções disponíveis são: • z até a • a até z Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de links rápidos de conhecimento do portal. O texto padrão é Links rápidos do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Máximo de links rápidos a serem exibidos	Número de links rápidos de artigos de conhecimento que aparecem por padrão no widget. **Nota:** O valor padrão é 10.
Glifo	Glifo a ser exibido em todos os cartões escolhidos em um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.
Mostrar Contagem de Exibição	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida pela propriedade do sistema (`glide.knowman.show_star_rating`).
Página de Exibição de Artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigos de conhecimento (kb_article_view).

Tópicos relacionados

Widget de links rápidos de conhecimento do portal

Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Formulário de opções de instância de widget de links rápidos do catálogo do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos do catálogo do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de Item do catálogo	Tabela da qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item [sc_cat_item)].
Exibir Itens do catálogo	Exibe itens do catálogo de acordo com a seleção. As opções disponíveis são: • Selecionar manualmente • Consulta dinâmica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	A seleção padrão é Consulta dinâmica. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Consulta dinâmica.
Selecionar Itens do catálogo Manualmente	Os itens do catálogo a serem exibidos no widget escolhidos manualmente de um conjunto de itens do catálogo predefinidos que estão associados ao portal. Este campo se aplica somente quando **Selecionar manualmente** é selecionado em **Exibir artigos**.
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar registros do catálogo a serem exibidos no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item]. Este campo se aplica somente quando **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Classificar por	Campo na tabela Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item] que determina o campo pelo qual os registros são classificados e exibidos no widget. Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Ordem de Classificação	A ordem na qual os itens do catálogo aparecem em um widget. A ordem de classificação padrão é de Z a A.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de Links rápidos do catálogo do portal. O texto padrão é Links rápidos do artigo para itens do catálogo.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Máximo de links rápidos a serem exibidos	Número de itens do catálogo a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Estilo de exibição de cartão	O estilo de exibição de um cartão no widget. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Miniatura.
Página Item do catálogo	A página Item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item].

Tópicos relacionados

Widget de links rápidos do catálogo do portal

Adicionar e configurar o widget Links rápidos do catálogo do portal

Formulário de opções de instância de widget da Lista de dados do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Lista de dados do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Dados	Define a configuração de diferentes categorias na navegação do widget.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Cabeçalho das categorias	Título obrigatório para todas as categorias. O texto padrão é Categorias.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Layout	Tipo de layout dos registros de caso e seus detalhes exibidos no widget. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• Exibição de lista (para desktop e dispositivo móvel) • Exibição de cartão (para desktop e dispositivo móvel) • Exibição de lista (para desktop) e exibição de cartão (para celular) **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o layout será definido como Exibição de lista (para desktop) e Exibição de cartão (para celular). Os layouts padrão são: • Desktop: exibição de lista (para desktop) e exibição de cartão (para dispositivos móveis) • Dispositivo móvel: exibição de cartão (para desktop e dispositivo móvel)
Número de registros por página (desktop)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget na área de trabalho. O valor padrão é 20. O valor máximo é 1000.
Número de registros por página (Mobile)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget em um dispositivo móvel. O valor padrão é 8.
Mostrar pesquisa	Opção para exibir um campo de pesquisa no widget.
Mostrar ações de exportação	Opção para habilitar a exportação de registros nos formatos pdf, Excel e csv.
Script de condição de categorias	Script para mostrar ou ocultar a categoria da lista de dados no widget. Para obter mais informações, consulte Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados. O script padrão é `DataListCategoryConditionScript`.

Tópicos relacionados

Widget de lista de dados do portal

Adicionar e configurar o widget Lista de dados do portal

Ocultar ou mostrar categorias no widget Lista de dados

Formulário de opções de instância de widget de perguntas frequentes do portal

As opções de instância permitem configurar o widget de perguntas frequentes do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela na qual os registros mostrados como perguntas frequentes (FAQs) no widget são selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Campo de pergunta	O campo da tabela definido no campo **Tabela** que contém as perguntas. Registros com um campo de pergunta vazio não são exibidos no widget.
Campo de resposta	O campo da tabela definida no campo **Tabela** que contém a resposta. Registros com um campo de resposta vazio não são exibidos no widget.
Consulta	Consulta para filtrar perguntas frequentes. Se este campo estiver vazio, o widget exibirá todas as perguntas frequentes. Você pode incluir campos da tabela fornecida somente na consulta de filtro codificado. Para obter mais informações, consulte Generate an encoded query string through a filter
Classificar por	Campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] que determina o campo pelo qual as perguntas frequentes são classificadas e exibidas no widget. Por padrão, o campo é definido como Contagem de exibições.
Ordem de Classificação	A ordem das perguntas frequentes na página de resultados da pesquisa no widget. As opções disponíveis são: • z até a • a até z A ordem padrão é de z a a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de perguntas frequentes do portal. O texto padrão é Perguntas frequentes.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Exibir pesquisa	Opção para exibir um campo de pesquisa no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Texto de espaço reservado da barra de pesquisa	Texto de exemplo para o rótulo do campo de pesquisa. O texto padrão é Pesquisar perguntas frequentes.
Página de exibição de perguntas frequentes	A página do artigo que é aberta quando a opção **Ler mais** é selecionada pelo usuário. Por padrão, este campo é definido como kb_article_view.
Perguntas frequentes por página	O número de perguntas frequentes a serem exibidas por padrão no widget. O valor padrão é definido como 5.
Procurar opções	As opções de filtro que aparecem no widget e podem ser selecionadas pelo usuário. As opções disponíveis são: • Categoria de Conhecimento • Produtos relacionados A opção padrão é Categoria de conhecimento. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.
Mostrar Leia mais	Exibe todo o conteúdo de um artigo quando as perguntas frequentes relacionadas são acessadas no widget. As opções disponíveis são: • Sempre: exiba a opção **Mostrar mais** em um widget para conteúdo de visualização completo e incompleto • Excede a visualização: exiba a opção **Mostrar ler mais** somente quando o conteúdo do artigo exceder o limite de visualização no widget A opção padrão é Exceder a visualização. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.

Tópicos relacionados

Widget de perguntas frequentes do portal

Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal

Formulário de opções de instância de widget de objeto do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Objeto do portal em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela da qual os campos do registro selecionado são mostrados como cartões no widget. A tabela padrão é a tabela Ativo [alm_asset].
Registro	O identificador do sistema (sys_id) do registro da tabela especificada. O sys_id padrão é 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3. **Nota:** Nota: • Se este campo estiver vazio, o widget exibirá informações com base no parâmetro sys_id fornecido no URL da página da Web do portal. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Se o sys_id for fornecido no URL da página da Web do portal e no campo **Registro**, o widget exibirá informações com base no valor do campo**Registro**. • O sys_id de um registro deve ser obtido da tabela especificada no campo **Tabela**.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título do cartão	Campos do registro selecionado da tabela especificada a serem exibidos como o título do cartão no widget. **Nota:** Você pode selecionar até três campos da tabela definida. Eles serão combinados para formar um título para cada registro exibido no widget. Por exemplo, se você combinar os campos Etiqueta do ativo, Categoria do modelo e Nome de exibição de um registro da tabela especificada, o título do cartão será "P1000479 Computador Apple MacBook Pro 15".
Campo de imagem	O nome do campo do registro selecionado que contém uma imagem a ser exibida como uma imagem no cartão.
Estilo de imagem	O estilo de exibição de uma imagem dentro do widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Avatar O estilo de exibição padrão é Miniatura.
Campos de	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição da área de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
exibição de resumo (desktop)	
Campos de exibição de resumo (Mobile)	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição móvel.
Exibição de detalhes	Pares de valor de campo e seções da tabela especificada a serem exibidos quando a opção **Exibir tudo** for selecionada no cartão.
Ações	As ações a serem exibidas no cartão, que são escolhidas em um conjunto de ações predefinidas. O campo de título da tabela especificada é usado como o nome de exibição das ações. **Nota:** • Se você selecionar várias ações, o rótulo do botão exibirá **Ações**. • Se uma ação for selecionada, o botão de ações exibirá o nome dessa ação. • Se nenhuma ação for selecionada, o botão de ações não será exibido no cartão.
Habilitar definições de serviço	Opção para exibir itens de ação relacionados a um registro.

Formulário de opções de instância de widget de tópico de taxonomia do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Tópico de taxonomia do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de tópico de taxonomia do portal. O texto padrão é Procurar tópicos.
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. O texto padrão é Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de cartões de tópico a serem exibidos	Número de cartões de tópico a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 8.
Ícone Exibir para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia. Por padrão, o cartão exibe um ícone para cartões de tópico.
Exibir descrição do tópico	Opção para exibir a descrição do tópico.
Rótulo de botão	Nome do botão **Exibir tudo**. O texto padrão é Exibir tudo.
Procurar página de taxonomia	O ID de uma página do portal que é aberta quando um cartão de tópico é acessado no widget Navegar na taxonomia do portal.

Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal

Descrição dos parâmetros JSON para a opção de pesquisa no widget Faixa do portal.

Parâmetro e descrição JSON

Parâmetro	Descrição
Título	Texto a ser exibido no campo de pesquisa antes que o usuário comece a digitar.
Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Os valores permitidos são xs, sm, md e lg.
Cor	Cor do botão de pesquisa fornecida em código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).

Parâmetros JSON do widget Faixa do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget Links rápidos do portal no widget Faixa do portal.

Nota:
Essas informações pressupõem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
widget_title	Título necessário do widget. O texto padrão é Links rápidos. As configurações disponíveis são: • value: o valor da cadeia de caracteres do parâmetro `displayValue`. • displayValue: nome do campo widget_title a ser exibido na seção de apresentação. O texto padrão é Título.
cartão_display_style	O estilo de um bloco de cartão para links rápidos dentro do widget Faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Somente título e descrição • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.
mostrar_carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade. As configurações disponíveis são: • value: o valor da cadeia de caracteres do parâmetro `displayValue`. • displayValue: nome do campo show_carousel a ser exibido na seção de apresentação. O texto padrão é Mostrar carrossel.
links_rápidos	Nome do campo na seção de apresentação. . O texto padrão é Links rápidos. valor: o valor de referência de uma tabela da qual os itens do catálogo, artigos de conhecimento ou URL são mostrados como links rápidos no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link].

Parâmetros JSON do widget Lista de dados do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget da lista de dados do portal na página do portal.

Nota:
Essas informações pressupõem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
categorias	Cada categoria exibe um conjunto de registros da tabela Caso de exibição de caso do cliente [sn_customerservice_case] que atende aos critérios de filtro. Para cada categoria, você pode escolher entre as guias de filtro pre_defined_filters e run_time_filters, definir as colunas para a exibição de lista e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	determinar os campos a serem mostrados na exibição de cartão.
ID	Um identificador exclusivo que permite que o script de condição de categorias determine se deve mostrar ou ocultar categorias no widget.
rótulo	Nome da categoria que aparece no painel de navegação. Se um rótulo não for inserido, a categoria não será exibida.
tabela	A tabela da qual os registros são mostrados no widget quando uma categoria é selecionada. Por padrão, este campo é definido como a tabela Caso [sn_customerservice_case].
lista_exibição	O nome da exibição que define a lista de colunas ou campos a serem exibidos no widget. Para obter mais informações sobre essas exibições, consulte Create and delete views . Se nenhum valor for fornecido, todas as colunas serão mostradas.
cartão_exibição_coluna_primária	Um campo da tabela definida a ser exibido na primeira coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar o número do caso na primeira coluna.
cartão_exibição_coluna_secundária	Um campo da tabela definida a ser exibido na segunda coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar uma descrição resumida do registro do caso. Este parâmetro é opcional.
card_view_additional_columns":"coluna1|coluna2|coluna3|coluna4	Pares de campos da tabela definida a serem exibidos como colunas adicionais de um cartão. Você pode adicionar no máximo quatro colunas adicionais. Este parâmetro é opcional.
query":"active=true"	Consulta para filtrar os registros exibidos na categoria. Se nenhum valor for fornecido, todos os registros serão exibidos.
glifo":"glyph_name"	O glifo a ser exibido à esquerda do rótulo da categoria no painel de navegação. O nome do glifo fornecido deve ser da biblioteca de fontes incríveis, que pode ser acessada no seguinte URL:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	https://fontawesome.com/versions/icons A versão compatível atualmente da biblioteca de fontes incríveis é a v4.7. Se você usar um nome de glifo de uma versão diferente, a imagem não aparecerá corretamente. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
"image_name":"file_img"	Uma imagem a ser exibida à esquerda da categoria. O nome da imagem deve ser selecionado na tabela Imagens [db_image]. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
registro_exibição_página	A página do portal que exibe os detalhes de qualquer registro acessado no widget. Este parâmetro é opcional. Por padrão, este campo é definido como a página Caso (csm_ticket).
filtros_pre_definidos	Dcasos de exibição que estão no estado Novo, Encerrado, Aberto ou Aguardando informações em qualquer categoria] selecionada. Esses filtros aparecem como guias no widget. Somente os casos Aberto e Encerrado são incluídos por padrão no código JSON. Você pode mudar os nomes desses filtros alterando o valor de `filter_name`. Este parâmetro é opcional.
run_time_filters	Exibe a coluna e seus campos da tabela definida como filtros de tempo de execução em uma lista suspensa. Esses filtros de tempo de execução filtram os registros de caso exibidos no widget com base em diferentes campos da tabela definida. Por exemplo, você pode exibir Prioridade como uma coluna e Estado, Contato ou Atualizado como campos. Se os valores dos filtros de tempo de execução não forem fornecidos nos parâmetros column e collection_type, o ícone de filtro não aparecerá para a categoria. Este parâmetro é opcional.
coluna	Um campo da tabela definida a ser exibido como um filtro de tempo de execução no widget. Por exemplo, você pode optar por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	exibir registros de caso de acordo com a Prioridade, como Crítica, Alta, Moderada ou Baixa.
seleção_tipo	Exibe o tipo de seleção. As opções disponíveis são: • Seleção única: seleção única para a coluna de filtro • Seleção múltipla: vários valores de seleção para as colunas de filtro
valores	Define os valores da tabela definida para o parâmetro da coluna. Os valores disponíveis são: • Rótulo: nome de um valor • Valor: valor inteiro de um campo
intervalos	Usado para filtrar os registros da tabela especificada usando uma consulta definida no rótulo e nos parâmetros de consulta. Intervalos para definir oPor exemplo, você pode exibir registros de caso que foram atualizados no último mês, nos últimos 3 meses ou nos últimos 6 meses. A configuração do intervalo é: • Rótulo: nome da opção de filtro • Consulta: consulta que define um conjunto de valores agrupados em um rótulo Este parâmetro é opcional.

Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal

Use os parâmetros JSON para definir aspectos do widget Rodapé do portal na página do portal.

Nota:
Essas informações pressupõem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
org_info	O nome e o endereço da empresa a serem exibidos no rodapé do portal.
direitos autorais	Informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé do portal. Você pode exibir o símbolo de direitos autorais, o ano dos direitos autorais e o nome do titular dos direitos autorais ou da organização no rodapé.
logo_img_name	A imagem que pode ser exibida como um logotipo no rodapé.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	O nome da imagem deve ser acessado na tabela Imagens [db_image].
sitemap_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) dos itens de menu do mapa do site do rodapé do portal. O sys_id padrão é c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984.
rodapé_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) dos itens de menu do rodapé do portal. O sys_id padrão é 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928.
social_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) dos itens do menu Social do rodapé do portal. O sys_id padrão é b95c7867773121107b89a0e89e5a996b.

Cor de destaque padrão para diferentes estados de caso

Valores padrão para o plano de fundo e a cor do texto para todos os estados de caso no widget Cartões de caso do portal.

Cor de plano de fundo padrão para todos os estados de caso

Nome do estado	Valor padrão	Cor
Novo	#CBE9FC	Azul claro
Em aberto	#D1D2EE	Roxo claro
Aguardando Informações	#FBF7BF	Amarelo claro
Resolvido	#D2EABC	Verde Celadon
Encerrado	#C2C4CA	Cinza
Cancelado	#FFCCD2	Rosa Salmão

Atendimento ao cliente formulários

Use formulários para exibir e atualizar informações de Customer Service Management.

Formulário de caso

O formulário de caso exibe informações detalhadas sobre um problema do cliente.

Um agente de atendimento ao cliente cria um caso para identificar a pergunta ou o problema de um cliente e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de atribuição, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Existem vários recursos principais para um caso.

- Comunicação entre um agente e o cliente ou um agente e outros funcionários da organização. Detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário Caso.
- Quaisquer tarefas adicionais que resultem de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas de uma lista relacionada no formulário de caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o cliente.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Existem duas exibições diferentes do formulário de caso: uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agente na aplicação Customer Service Management e uma exibição simplificada que está disponível para clientes externos nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário de caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, detalhes de contrato de serviço e direito de serviço e quaisquer ANS pertinentes. Exceto para ANS, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou pelo gerente do agente.
- Todas as comunicações sobre o caso, externas e internas. Essas informações são armazenadas no campo **Comentários adicionais** (comunicação externa), no campo **Anotações de trabalho** (comunicação interna) e no campo **Anotações de resolução**. O campo **Anotações de resolução** armazena detalhes sobre a resolução do caso e o campo **Atividade**, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso navegando até **Suporte ao cliente** > **Casos** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Meus Casos**
- **Todos**
- **Abrir**
- **Não atribuído**

Na lista Caso, selecione um número de caso para exibir o formulário Caso.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	O número do caso atribuído automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Sociais
Horário local do contato	A hora local do contato atribuído ao caso. Ele é preenchido automaticamente de acordo com o fuso horário definido no formulário de Contato. Se nenhum fuso horário for definido no formulário de Contato, ele será preenchido de acordo com o **Fuso horário de contato** definido no próprio caso. Se nenhum fuso horário for definido no formulário de contato ou no caso, o campo ficará em branco e será somente leitura. Se um caso for encerrado ou cancelado, o campo **Hora local do contato ficará** oculto. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Fuso horário de contato	O fuso horário de contato se o cliente estiver trabalhando em um fuso horário diferente para o caso. Ele substitui o fuso horário do formulário de contato. Se nenhum horário local de contato ou fuso horário de contato estiver definido, o fuso horário da instância será exibido. Depois que o caso é criado, o campo é somente leitura. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Conta	O nome da empresa do contato. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor para este caso.
Organização de serviço	O nome do local de negócios.
Organização de serviço para solicitação	A organização de serviço para a qual este caso está sendo solicitado.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
	Se você selecionar um ativo no campo **Ativo** e o ativo tiver um produto associado, o campo **Produto** será atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram adquiridos por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Seguir o sol	Uma caixa de seleção para indicar que um caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso **de Prioridade 1 - Crítica** ou**Prioridade 2 - Alta**, ou se o caso for escalado, o sinalizador será selecionado automaticamente. Você também pode marcar manualmente a caixa de seleção. O fluxo de atividades no formulário de caso é atualizado com todas as mudanças. **Nota:** Habilite a caixa de seleção **Seguir o sol** no formulário de caso do Atendimento ao cliente definindo o valor da propriedade *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* como **verdadeiro**. Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do problema.
Aberto	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Estado	Estados de caso do Atendimento ao cliente: • Novo • Em aberto • Aguardando Informações • Resolvido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
	• Encerrado • Cancelado **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário de caso
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuído a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Atribuído em	A data e a hora em que o caso é atribuído. Este campo é atualizado quando um usuário é adicionado ou alterado no campo **Atribuído a**.
Contrato	O número do contrato associado a este caso.
Direito	O direito associado a este caso. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**e **Ativo**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado**. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de anotações de trabalho. Para habilitar notificações para usuários no campo **Lista de anotações de trabalho** : **1.** Navegue até a tabela Notificações (sys_notification). **2.** Selecione Status da ação de caso. **3.** Na guia **Quem receberá**, siga um destes procedimentos: ◦ Adicione um usuário no campo **Usuários**. ◦ No campo **Destinatários listados nos campos**, adicione o campo **Lista de anotações de trabalho**. **4.** Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se esse usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa do caso e ele não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, ele também será removido do campo **Usuários colaboradores**.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa do caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário de tarefa do caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.
Comentários adicionais	Comentários visíveis ao cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona o botão **Publicar**.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas realizadas para resolvê-lo, se aplicável. Usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem a notificação de anotações de trabalho do caso adicionadas contendo as anotações de trabalho quando adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este caso.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	O agente a quem o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Encerrado por	O nome do usuário que encerrou o caso.
Código de Resolução	Lista de seleção indicando os estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente fechar um caso. Se um cliente encerra um caso, isso não é obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Adicionar anotações de resolução a comentários	Uma caixa de seleção para determinar se as anotações de resolução são adicionadas aos comentários visíveis ao cliente quando o caso é resolvido. Se selecionado, as anotações de resolução serão adicionadas ao campo **Comentários adicionais** (visíveis para o cliente). Por padrão, a caixa de seleção está desmarcada.
Resolvido	A data e a hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado	A data e a hora em que o caso foi encerrado.

Exibição do cliente

Os clientes podem exibir um formulário de caso selecionando **Meus casos** no portal do cliente e, em seguida, selecionando um número de caso na lista de casos.

A exibição do cliente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo e informações de contrato de serviço.
- Um campo de **atividade** que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Linha do tempo do caso

A linha do tempo fornece uma exibição visual das atividades do caso. A linha do tempo aparece na parte superior do formulário Caso quando exibida por um agente ou gerente na aplicação Customer Service Management.

A linha do tempo usa círculos azuis para representar mudanças de estado de caso e marcadores para representar atividades de caso. As informações incluídas na linha do tempo também são mostradas no formulário Caso no Histórico de **atividades**.

Linha do tempo do caso do Atendimento ao cliente

Cabeçalho

O cabeçalho da linha do tempo exibe a hora em que o caso começou. Também exibe a hora em que o caso foi atualizado ou encerrado pela última vez.

Mudanças de estado e atividades de caso

Cada mudança de estado de um caso é representada por um círculo azul na linha do tempo. Apontar para esses círculos fornece mais informações sobre a mudança de estado em uma dica de ferramenta. Por exemplo, apontar para o primeiro círculo azul que representa o estado **Novo** exibe o nome do usuário que criou o caso e a hora aproximada em que o caso foi criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As linhas de atividade acima e abaixo da linha do tempo representam outras atividades de caso, incluindo comentários, solicitações de informações, anotações de encerramento, e-mail e chamadas telefônicas. As atividades realizadas por um agente são mostradas acima da linha do tempo e as atividades realizadas por um cliente são mostradas abaixo. Apontar para essas atividades na linha do tempo exibe informações adicionais.

Estados e conversas sobrepostos são representados por bordas e linhas mais largas. Apontar para estados e conversas sobrepostos resulta em dicas das ferramentas agrupadas.

Se um caso estiver em andamento, o final da linha do tempo mostrará a última atualização de atividade ou mudança de estado. Se um caso for encerrado, o final da linha do tempo mostrará um círculo azul que representa o estado **Encerrado**.

Métrica de tempo

A métrica à direita da linha do tempo rastreia a quantidade de tempo que um caso está aberto. A data e a hora em que o caso foi aberto são usadas como o início do cálculo de tempo. Quando um caso está em andamento, a hora atual é usada como o cálculo da hora de término. Quando um caso é encerrado, a hora de encerramento é usada como o cálculo da hora de término.

A métrica divide o tempo pelo número de minutos e horas que um caso está com o agente ou com o cliente. Um caso é considerado com o agente quando está no estado **Novo**, **Aberto**ou **Encerrado**.

Quando um caso está no estado **Aguardando informações** ou **Resolvido**, ele é considerado com o cliente.

Usar a linha do tempo do caso com outras aplicações

Você pode usar a linha do tempo do caso do Atendimento ao cliente com outras aplicações ServiceNow criando uma configuração para cada aplicação e adicionando o campo **Resolução** de problemas ao formulário desejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de que o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) tenha sido ativado.
2. Navegue até a página Configurações do Modelador de Resolução (<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do) e clique em **Novo**.
3. Selecione uma tabela no campo **Tabela de tarefas**.
4. Adicione os estados desejados no campo **Estados do solicitante** usando uma lista separada por vírgulas. Por exemplo, New,Active,Resolved,Closed.
5. Faça as mudanças necessárias nos campos restantes e clique em **Enviar**.
6. Navegue até o formulário desejado.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
8. Usando a interface de caixa de listagem dupla, selecione **ResoluçãoFormato** e mova-o para onde você deseja que a linha do tempo apareça.
9. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatador de fluxo do processo de caso

O formatador de fluxo de processo fornece um resumo gráfico das fases de um caso de atendimento ao cliente.

O formatador de fluxo do processo está disponível na interface da plataforma quando você seleciona a exibição Autoatendimento do cliente.

Formatador de fluxo de processo

O formatador de fluxo do processo aparece na parte superior do formulário Caso. Ele realça o estado atual do caso e marca os estados pelos quais o caso passou.

Por padrão, o formatador de fluxo do processo exibe os seguintes estados:

- Novo
- Em aberto
- Resolvido
- Encerrado

Tópicos relacionados

Formatador de fluxo de processo

Listas relacionadas ao formulário de caso

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de caso do atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
SLAs	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
Tarefas	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de atendimento ao cliente ou pelo gerente do agente. Quando você cria uma tarefa ou muda o estado de uma tarefa, as informações são registradas no campo **Atividade** do caso. Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Após o upgrade para a versão New York: • Novas tarefas de caso usam o prefixo CSTASK. • As tarefas existentes, independentemente do estado, usam o prefixo TASK.
Telefone	O log do telefone do caso. Uma lista de chamadas telefônicas recebidas ou enviadas associadas a este caso.
Compromissos	Compromissos que o agente de atendimento ao cliente marca com o cliente ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo **Atividade** do caso. O usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário de caso do atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
	selecionado no campo **Para** no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.
E-mails	O log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de atendimento ao cliente ou o gerente do agente pode enviar e-mails de dentro do caso, como atualizações e consultas para clientes ou outros funcionários. Uma mudança no estado do caso aciona o envio de um e-mail automático ao cliente. Os contatos do cliente podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações dos agentes de atendimento ao cliente.
Problemas	Uma lista de problemas relacionados a este caso.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.
Logs Sociais	Uma lista da comunicação com clientes ou consumidores que ocorre por meio de canais de mídia social. O formulário de Log Social inclui o **Perfil Social** do usuário que criou a comunicação e o **URL Social** da conversa. Clique no URL para abrir a conversa em uma nova guia.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Casos secundários	Uma lista de casos secundários associados a este caso
Solicitações	Uma lista de solicitações associadas a este caso.
Bloqueado por	Uma lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou consumidores adicionados ao caso.

Estados de caso

Um caso de atendimento ao cliente pode estar em um dos vários estados.

Estados de caso do atendimento ao cliente

Termo	Definição
Novo	O estado inicial de um novo caso, que é criado por meio de qualquer um dos canais: portal do cliente, e-mail, bate-papo, telefone ou a partir da aplicação Atendimento ao cliente. Ações que o agente pode realizar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de caso do atendimento ao cliente

Termo	Definição
	• **Atribuir a mim**: o caso é atribuído ao agente e o estado muda para **Aberto**. • **Aceitar**: se atribuído pelo gerente de atendimento ao cliente, o agente aceita o caso e o estado muda para **Aberto**. • **Atualizar**: atualiza o caso. • **Fechar caso**: fecha o caso. • **Excluir**: exclui o caso. Ações que o cliente pode realizar: • **Atualizar**: atualiza o caso. • **Encerrar caso**: encerra o caso.
Em aberto	O caso é atribuído a um agente e o agente clica em **Aceitar** ou um agente abre um caso e clica **em Atribuir a mim**. Essas duas ações mudam o estado de **Novo** para **Aberto**. Ações que o agente pode realizar: • **Atualizar**: atualiza o caso. • **Solicitar informações**: o agente solicita informações adicionais do cliente. O estado muda para **Aguardando informações**. • **Propor solução**: o agente propõe uma solução para o caso. **Nota:** O **código** de **resolução e as anotações** de resolução devem ser inseridos na guia **Informações de resolução**. O estado muda para **Resolvido**. • **Fechar caso**: fecha o caso. • **Excluir**: exclui o caso.
Aguardando Informações	Um agente clica em **Solicitar informações**, alterando o estado de **Aberto** para **Aguardando informações**. Ações que o agente pode realizar: • **Caso em aberto**: muda o estado de volta para **Aberto**. • **Atualizar**: atualiza o caso • **Fechar caso**: fecha o caso. • **Excluir**: exclui o caso. Ações que o cliente pode realizar: • **Atualizar**: depois que o cliente atualizar o caso, o estado mudará para **Aberto**. • **Fechar caso**: fecha o caso.
Resolvido	Um agente fornece um código de resolução, insere anotações de resolução na guia**Informações** de resolução e clica em **Propor solução**, alterando o estado de **Aguardando informações** para **Resolvido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de caso do atendimento ao cliente

Termo	Definição
	Os campos **Código** de **resolução e Anotações** de resolução são obrigatórios quando um agente propõe uma solução para o caso. Ações que o agente pode realizar: **Atualizar** (atualiza o caso) Ações que o cliente pode realizar: • **Aceitar solução**: o cliente aceita a solução proposta pelo agente. O estado muda para **Encerrado** e uma pesquisa é exibida. • **Rejeitar solução**: o cliente rejeita a solução proposta pelo agente e o estado muda para **Aberto**. • **Excluir**: exclui o caso. • **Fechar caso**: fecha o caso.
Encerrado	Depois de propor uma solução, um agente espera a resposta do cliente. • Se o cliente clicar em **Aceitar solução**, o estado mudará de **Resolvido** para **Encerrado**. • Se o cliente clicar em **Rejeitar solução**, o estado mudará de **Resolvido** para **Aberto**. Um agente, gerente de agente ou cliente pode encerrar um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado **Resolvido**. Quando está no estado **Resolvido**, somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agente fecha um caso, os detalhes devem ser incluídos nas **Anotações de resolução**. Isso não é necessário quando um cliente fecha um caso. Um caso não pode ser atualizado depois de encerrado.

Tópicos relacionados

Fluxos de estado

Criar um caso para um novo item-base de instalação

Crie um caso para um novo item-base de instalação usando o formulário de caso no Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Casos** > **Meus Casos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Realize uma das ações a seguir antes de selecionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Ao lado do campo **Base de instalação**, selecione o ícone de pesquisa ícone de e selecione as bases de instalação na janela pop-up.

   A janela pop-up exibe somente a lista de itens-base de instalação relacionados à conta ou ao consumidor selecionado.

6. No campo **Descrição resumida**, insira uma descrição do item-base de instalação.

7. Salve o formulário.
   Um novo caso com os detalhes do item-base de instalação aparece na lista Meus casos.

Migrando as informações da base de instalação para casos existentes

Seus agentes de atendimento ao cliente podem usar o formulário de caso no Espaço do agente do CSM para adicionar um item-base de instalação a um caso existente.

Para preencher os casos existentes com as informações da base de instalação, os agentes podem usar o seguinte script de exemplo:

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

O script de migração preenche os casos com as informações da base de instalação, somente se o caso estiver associado ao item-base de instalação. Para associar um caso a um item-base de instalação, consulte Associar vários itens-base de instalação a um caso.

Atribuir um contato de parceiro no formulário de caso

Permita que os agentes Customer Service Management atribuam contatos de parceiro para uma conta que está associada a um item-base de instalação no formulário de caso. Ao adicionar contatos de parceiro, você pode fornecer acesso a vários parceiros para acessar suas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente de atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Casos** > **Meus Casos**.

2. Selecione **Novo**.

3. No campo **Base de instalação**, use o ícone de pesquisa Ícone de para adicionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   Os campos **Conta** e **Contato** são preenchidos automaticamente a partir do formulário da base de instalação.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de caso.

4. No campo **Parceiro**, use o ícone de pesquisa para o ícone de pesquise um parceiro associado à conta selecionada.
   O parceiro no campo **Parceiro** é a conta do parceiro associada à conta.

5. No campo **Contato do parceiro**, insira um contato de parceiro qualificado que tenha os seguintes critérios:
   - Todos os contatos do parceiro da conta do parceiro serão qualificados se a **opção Restringir o acesso à conta** não estiver habilitada.
   - Todos os contatos de parceiro com a função de administrador de parceiro serão qualificados se a **opção Restringir acesso à conta** estiver habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contatos do parceiro que são adicionados como um representante autorizado por meio da lista de partes relacionadas do item-base de instalação.
- Contatos do parceiro que são adicionados como uma conta autorizada por meio da lista de partes relacionadas do item-base de instalação.

Para adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação, consulte Adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um contato de parceiro é atribuído ao caso.

Formulário de tarefa de caso

O formulário de tarefa de caso exibe informações sobre tarefas de caso, que são criadas e atribuídas a usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos de atendimento ao cliente.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Pode ser um caso da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.
Primário	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não é de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro de tarefa de caso para exibir o campo **Primário**.
Contato	O contato do caso pai. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Consumidor	O consumidor do caso pai. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa de caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa de caso.
Service	Se um serviço tiver sido selecionado para uma tarefa de caso, o serviço será exibido neste campo. O

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
	campo **Serviço** é uma referência à tabela Definições de serviço (sn_case_type_selection). **Nota:** O plug-in Customer Service (com.sn_customerservice) e o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) são necessários para que o campo **Serviço** apareça em formulários e listas de tarefas de caso.
Prioridade	A prioridade atribuída à tarefa de caso: • 1 - Crítico • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa de caso: • Em aberto • Encerrado
Atribuído a	O usuário atribuído.
Service	Este campo é uma referência à tabela Serviço [cmdb_ci_service].
Definição do serviço	Este campo é uma referência à tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection]. As definições de serviço criam conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de caso, como as etapas realizadas para a resolução. Usuários internos que foram adicionados à **lista Anotações de trabalho** recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas a uma tarefa de caso.
Comentários adicionais	Comentários visíveis ao cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona **Publicar**.
Visível para o cliente	Se esta caixa de seleção estiver habilitada, a tarefa de caso ficará visível para os usuários finais nos Portais do cliente ou do consumidor.

Formulário de relatório de caso

O formulário de relatório de caso inclui campos relacionados a relatórios que são derivados de registros de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela Relatório de caso (sn_customerservice_case_report) se estende da tabela Caso de atendimento ao cliente (sn_customerservice_case). Esta tabela armazena KPIs e métricas para registros de caso e inclui as seguintes métricas calculadas que são exibidas no painel do Customer Service Manager.

- Contagem de Reatribuições de Agente
- Resolução no Primeiro Contato
- Contagem de reaberturas

O painel do Customer Service Manager inclui o indicador **Resolução na primeira chamada**, que mostra a porcentagem de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. O valor do indicador Resolução na primeira chamada é retornado pela inclusão de script `CaseReportUtils`.

Campos do formulário Relatório de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Número	O número do relatório de caso gerado automaticamente.
Resolução no Primeiro Contato	Registra se um caso foi resolvido durante o primeiro contato de um cliente com um agente. Este campo pode ter um dos seguintes valores: • 0: Nenhum (valor padrão) • 1: Verdadeiro • 2: Falso Para obter mais informações sobre como este campo é calculado, consulte a métrica de resolução na primeira chamada (FCR) abaixo.
Contagem de Reatribuições de Agente	O número de vezes que um caso foi reatribuído a um agente diferente. O valor padrão é 0.
Contagem de reaberturas	O número de vezes que um caso foi encerrado e reaberto. O valor padrão é 0.
Ignorado por Previsão	Usado para identificar casos que são ignorados pelo recurso Predictive Intelligence. O valor padrão é falso (desabilitado).
Caso	O caso para o qual este relatório de caso foi gerado.
Pontuação de satisfação do cliente	O cliente atribui a pontuação de satisfação ao aceitar a resolução do caso.
Tempo de resolução	Tempo gasto por um agente para resolver o caso. Calculado como a diferença entre o tempo de resolução do caso e o tempo de criação do caso.

Métrica de resolução na primeira chamada (FCR)

A métrica Resolução na primeira chamada (FCR) está relacionada ao número de vezes que uma solicitação do cliente é resolvida durante o primeiro contato com um agente. Pronto para uso, o script de resolução na primeira chamada retorna um valor verdadeiro ou falso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O FCR será verdadeiro se um registro tiver uma atualização. Por exemplo, se o estado de um novo caso for definido como Encerrado e atualizado ou salvo, o valor de FCR será Verdadeiro.

FCR será falso se:

- Um caso é reaberto.
- O estado de um caso é atualizado para Aguardando informações.
- Existe um registro de telefone OpenFrame para o caso e a data desse registro é anterior à data de resolução do caso.
- Existe um log de e-mail para o caso, o e-mail não foi criado pelo sistema e a data de criação do e-mail é anterior à data de resolução do caso.
- Existe uma entrada de ordem de serviço para o caso e a data dessa ordem de serviço é anterior à data de resolução do caso.

Formulário de tipo de caso

Use o formulário de tipo de caso para gerenciar as configurações de um tipo de caso.

Para acessar um formulário de Tipo de Caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Campos de formulário de tipo de caso do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Tabela	A tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
Categoria	Uma categoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria na janela pop-up Selecionar tipo de caso. O plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) inclui as seguintes categorias: • Admissão • Reclamação • Pedidos • Geral
Subtipo	Uma subcategoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e, em seguida, por subtipo na janela pop-up Selecionar tipo de caso. O campo **Subtipo** exibe campos da **tabela** selecionada que são do seguinte tipo: • Lista de seleção • Referência
Descrição resumida	Uma breve descrição do tipo de caso.

Links relacionados

O formulário de tipo de caso inclui os seguintes links relacionados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Exibir configuração de tipo de caso**: exibe a configuração atual desta tabela de tipo de caso.
- **Iniciar a Configuração assistida para tipos de caso**: vá para as tarefas de configuração de Tipos de caso na Configuração assistida do Atendimento ao cliente.
- **Iniciar a Configuração assistida do AWA**: acesse as tarefas de configuração do Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Agent Workspace.
- **Iniciar a Configuração assistida do Espaço do agente**: acesse as tarefas de configuração do Espaço do agente para CSM na Configuração assistida do CSM.

Listas relacionadas

As listas relacionadas ao formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- Gatilhos de notificação
- SLAs
- Modelos de e-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios

Formulário da conta

A aplicação Customer Service Management usa o formulário Conta para armazenar informações da conta do cliente.

Para obter informações sobre como criar uma conta de cliente, consulte Configurar contas e contatos.

Campos do formulário Conta do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Nome	O nome da empresa.
Número	O número de conta gerado automaticamente para esse cliente.
Contato Primário	O nome de um usuário que é o contato principal para esta empresa.
Conta primária	A conta primária desta conta. Use este campo para criar um Hierarquia de conta.
Código de registro	Um código exclusivo para esta conta. O administrador do cliente pode fornecer este código aos clientes para uso ao solicitar um login no portal do cliente. O código de registro fornece um método para validar o cliente e a empresa antes que a solicitação de login seja concedida. Insira um código alfanumérico neste campo ou clique no ícone Gerar código para gerar um código exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Conta do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
	Para obter mais informações sobre como gerar códigos de registro de conta exclusivos, consulte o artigo Geração de código de registro de conta no Atendimento ao cliente [KB0753505] na Base de conhecimento HI.
Cliente	Indica esta conta como uma conta de cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de cliente, este campo será habilitado por padrão.
Parceiro	Indica esta conta como uma conta de parceiro. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome de clientes. Um parceiro também pode ser um cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de parceiro, este campo será habilitado por padrão.
Site	O endereço web da empresa.
Telefone	O número de telefone da empresa.
Rua	O endereço da empresa.
Cidade	A cidade em que a empresa está localizada.
Estado/ província	O estado ou a província em que a empresa está localizada.
CEP	O CEP da empresa
País	O país em que a empresa está localizada.
Anotações	Informações adicionais sobre a empresa.

Formulário Relacionamento do contato

A aplicação Customer Service Management usa o formulário de Relacionamento do contato para armazenar informações sobre a conta, o contato e a responsabilidade atribuída em um relacionamento de contato.

Campos de formulário de Relacionamento do contato

Campo	Definição
Conta	A conta à qual o contato está atribuído. Este campo é preenchido automaticamente.
Contato	O contato do cliente selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. A lista Contatos inclui contatos de qualquer parceiro relacionado ou conta, bem como contatos da hierarquia de contas.
Responsabilidade	A função ou responsabilidade selecionada para este contato do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de Relacionamento do contato

Campo	Definição
	Nota: Como parte da criação de uma definição de responsabilidade, o administrador pode especificar se a responsabilidade é exclusiva. Em caso afirmativo, a responsabilidade só pode ser atribuída a um contato por conta. Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta.

Formulário de ativo

A aplicação Asset Management usa o formulário Ativo para armazenar informações do ativo.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo conforme aparece nas listas de registros. Este campo é definido automaticamente quando você cria um ativo, com base nos campos **Etiqueta** do ativo e **Modelo**.
Categoria de modelo	Agrupamento de modelo do ativo. Com base na categoria de modelo selecionada, o ativo é vinculado a um item de configuração.
Modelo	Modelo de produto específico do ativo.
Item de configuração	O IC é criado automaticamente quando você cria um ativo. O nome que aparece neste campo é baseado nos valores do campo **Número** de série e **Modelo**. Aponte para o ícone de referência para exibir os detalhes do item de configuração herdados do registro do ativo.
Quantidade	Número de itens que este ativo representa Um ativo sempre tem uma quantidade de um, a menos que um ou mais desses pontos sejam verdadeiros. • Se o ativo for um consumível, a quantidade será irrestrita porque os consumíveis são rastreados em grupos. • Se o ativo for pré-alocado, a quantidade será irrestrita quando a **Categoria do modelo** e os valores do **Modelo** forem definidos e **o Subestado** estiver definido como **Pré-alocado**.
Geral Nem todos os campos estão disponíveis para cada tipo de ativo.	
Etiqueta do ativo	Informações alfanuméricas atribuídas pela sua organização para ajudar a rastrear o ativo.
Estado	Estado atual do ativo, como **Em ordem** ou **Em uso**.
Atribuído a	Pessoa usando ou principal responsável por este item Este campo aparece quando o estado do ativo é **Em uso**.
Depósito	Nome do depósito. Este campo é exibido somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**.
Corredor	Detalhes do corredor do ativo no depósito. Este campo é exibido somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparecerá somente quando o plug-in Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) estiver instalado.
Espaço	Detalhes do espaço do ativo no corredor. Este campo é exibido somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o plug-in Hardware Asset Management Professional (com.sn_hamp) estiver instalado.
Gerenciado por	Pessoa que mantém o ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa no campo **Pertence** a.
Pertence a	Pessoa que detém a propriedade financeira do ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa no campo **Gerenciado por**.
Primário	Ativo primário do ativo. Por exemplo, um monitor ou periférico pode ter uma estação de trabalho como ativo primário. Quando um link primário é definido, os campos relacionados à atribuição e estado dos ativos filho são configurados como somente leitura e são preenchidos com base na atribuição primária e nos campos de estado. Para obter mais informações, consulte Bundled models .
Classe	Grupo de ativos, por exemplo, base, hardware, licença ou consumível.
Comentários	Informações sobre o ativo que seriam úteis para outras pessoas
Número de série	Número de série deste ativo
Subestado	Subestado atual do ativo. As configurações de subestado disponíveis dependem do estado selecionado. Por exemplo, o estado **Aposentado** contém as opções **Subestado**, **Descartado**, **Vendido**, **Doado**, e **Crédito de fornecedor**.
Local	Localização física atual do ativo **Nota:** Você pode definir o local como um local, andar, prédio ou campus. Quando você define o local como qualquer uma das opções, exceto o campus, a seção Hierarquia de local é mostrada no formulário de ativo. A hierarquia de local mostra o relacionamento hierárquico entre o local especificado e seus locais primários. Além disso, quando você define o campo Local como um local e, em seguida, define o parâmetro do sistema`sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets`como**verdadeiro** na instância ServiceNow, um mapa de local em tempo real do ativo é mostrado no formulário de ativo. O mapa do local não aparece por padrão. Para exibir o mapa, selecione o ícone de mapa de local ( ) na barra lateral contextual do registro do ativo. O mapa de local não aparece para ativos excluídos. Você também pode rastrear a localização do seu ativo usando o mapa interno do ativo na exibição de ativos do Hardware Asset Workspace. Para obter mais informações, consulte Track asset location using indoor maps .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Departamento	Departamento ao qual o ativo pertence
Empresa	Empresa ou organização à qual este ativo pertence.
Atribuído	Data em que o ativo foi atribuído a um usuário
Instalada	Data em que o ativo foi instalado
Hierarquia do local A seção Hierarquia do local está disponível somente para ativos de hardware, consumíveis, pacote e palete. Esta seção aparece somente nas seguintes condições: • Quando o parâmetro do sistema *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* é definido como **verdadeiro** na sua instância ServiceNow • Quando você seleciona qualquer local, exceto o campus	
Piso	Piso onde está localizado o local especificado no campo Local. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Edifício/ Estrutura	Edifício ao qual o andar pertence. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local ou andar no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Campus	Campus onde o edifício está localizado. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local, andar ou edifício no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Financeiro A seção Financeiro está disponível somente para hardware, direito de software e ativos de instalação.	
Linha de solicitação	Item solicitado ao qual o ativo está vinculado.
Número da fatura	Fatura sob a qual o ativo foi faturado.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Fornecedor	Fornecedor do qual o ativo foi adquirido. Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra no Procurement, o valor padrão do campo **Fornecedor** é o fornecedor especificado na ordem de compra.
Aberto	Data em que o registro do item solicitado foi aberto. O sistema preenche automaticamente o campo quando uma linha de solicitação é especificada.
Conta GL	Número da conta do razão geral ao qual o ativo está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Centro de custos	Grupo financeiramente responsável pelo ativo.
Método de aquisição	A forma de aquisição do ativo. As opções de sistema base são **Compra**, **Leasing**, **Locação**e **Empréstimo**. Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra no Procurement, o valor padrão é **Compra**
Tipo de gasto	O tipo de despesa. • **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. • **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Descarte	
Número do pedido de descarte	Um número exclusivo atribuído à ordem de descarte de ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Fornecedor de descarte	O fornecedor atribuído para executar a ordem de baixa de ativos. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
ID do pedido de descarte do fornecedor	Número do pedido atribuído pelo fornecedor para executar a ordem de descarte do ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Data do descarte	A data em que o processo de pedido de descarte de ativo é concluído. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é desativado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele for desativado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Desativação programada	Data programada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Depreciação A seção Depreciação está disponível somente para ativos de hardware e instalação.	
Depreciação	Método de depreciação aplicado. As opções do sistema base são **Saldo Decrescente** e **Linha Reta**. O valor de depreciação é padrão do modelo associado.
Data efetiva de depreciação	Data em que o método de depreciação especificado começa.
Valor de recuperação	Valor estimado de um ativo no final de sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao Custo do ativo.
Data residual	Número de dias que se passaram desde a **Data de efetivação da depreciação**.
Valor residual	Valor no campo Custo com o método de depreciação aplicado.
Valor depreciado	Valor de depreciação do ativo
Contratos A seção Contrato está disponível somente para hardware, direito de software ou ativos de instalação.	
Contrato de leasing	Nome do leasing que se aplica ao ativo
Vencimento da garantia	Data de vencimento da garantia do ativo
Data de vencimento da locação	Data em que o contrato expira. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Prazo da locação (meses)	O período em meses pelo qual o contrato de leasing está ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Pagamento mensal da locação	Valor que você paga mensalmente pelo contrato. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Grupo de suporte	Grupo que gerencia o contrato que cobre o ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Troca de produtos semelhantes	Um ativo semelhante que você deseja retornar ao fornecedor do contrato em vez do ativo que você comprou no leasing. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o Hardware Asset Management (sn_hamp) estiver instalado.
Suporte de	Pessoa que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Atividades	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho são atualizadas para os seguintes casos: • Atualizações nos campos **Atribuído a**, **Gerenciado para**, **Estado**, **Subestado**e **Reservado** do ativo. As colunas desses campos são auditadas por padrão e qualquer atualização é registrada nas anotações de trabalho. • As anotações de trabalho para ativos de hardware e software são atualizadas quando o ativo é recebido por uma ordem de compra e ordem de transferência. Essas anotações de trabalho ajudam a rastrear o ciclo de vida do ativo.
Auditoria	
Número de auditoria	Número de auditoria do ativo.
Tipo de auditoria	Tipo de auditoria realizada no ativo.
Data da última auditoria	Data em que a última auditoria foi feita.
Estado da última auditoria	Estado da última auditoria.
Auditado por	Pessoa que realizou a última auditoria.
Dispositivo móvel A seção Móvel está disponível somente para a categoria de modelo Dispositivo móvel. **Nota:** Esta seção aparece somente quando Gestão de ativos de hardware (sn_hamp) está instalado.	
Transportadora	Nome da empresa transportadora.
Propriedade	Propriedade do ativo. Os valores disponíveis são: • Funcionário • Corporativo
IMEI	Número exclusivo para rastrear o dispositivo móvel.
ID de pré-inscrição	Usuário que realizou a última auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Endereço MAC	Endereço MAC do dispositivo móvel.
ID da inscrição	Usuário que realiza a auditoria atual.
Número de telefone	Número de telefone associado ao dispositivo móvel.
Nome da inscrição	Nome da inscrição do dispositivo móvel.
Plataforma	Plataforma do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Outro
Estado da inscrição	Estado de inscrição atual do dispositivo. As opções disponíveis são: • Inscrito • Inscrição anulada • Expirado • Inscrição pendente • Inscrições pendentes
Comprados	Data em que o dispositivo móvel foi comprado.
Data de inscrição	Data de inscrição inicial.
Data de qualificação para upgrade	Data em que o dispositivo móvel está qualificado para um upgrade.
Último inscrito	Data da última inscrição.
Contrato de serviço	Número do contrato associado ao dispositivo móvel.
Dispositivo ativado	Status de ativação do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Sim: o dispositivo móvel está ativado. • Não: o dispositivo móvel não está ativado.
Links relacionados	
Calcular Depreciação	Selecione para calcular o valor de depreciação e o valor residual.
Excluir Ativos Somente	Selecione para excluir os ativos e não o IC associado.
Listas relacionadas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativos	Ativos relacionados ao ativo que você criou.
Expense lines	Linha de despesa associada ao ativo.
RMA	Autorização de devolução de mercadoria associada ao ativo.

Formulário de local de negócios interno

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o Base do modelo de serviços usa o formulário de local de negócios interno (IBL) para armazenar informações sobre um local de negócios interno. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos de formulário de local interno de negócios

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios interno. Por padrão, os números de local começam com o prefixo IBL.
Nome	Nome do local de negócios interno.
Gerente	Gerente do local de negócios interno. **Nota:** Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes dos locais de negócios internos.
Local de negócio Interno Primário	Local de negócios que pode ter um local de negócios interno primário. Use este campo para criar uma hierarquia primário-secundário.
Rua	Endereço do local de negócios interno.
Cidade	Cidade que reside o local de negócios interno.
Estado/ província	Estado ou província em que reside o local de negócios interno.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios interno.
Clientes atendidos	Clientes que são atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos com duas opções: • **Todos os clientes**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando critérios.
Site	Endereço da web para o local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas a locais de negócios internos

O formulário de local de negócios interno inclui as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas a locais de negócios internos

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos (usuários com a função snc_internal) que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos e informações de clientes em que o campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda aos seus locais de negócios. Para obter mais informações, consulte Adicionar membros da equipe a um local de negócios.
Locais de negócio Internos	Lista de registros de locais de negócios internos. Para obter mais informações, consulte Criar um local de negócios interno.
Critérios para cliente da organização de serviço	Lista de clientes que têm suporte de um local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Associar clientes a uma organização de serviço.
Casos atribuídos ao local	Casos que foram criados e atribuídos a este local. Para obter mais informações, consulteCriar e gerenciar casos para um local de negócios.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Crie relacionamentos de equipe de contas usando a responsabilidade do gerente de contas. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Crie relacionamentos da equipe do consumidor usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas a locais de negócios internos

Lista relacionada	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Crie relacionamentos entre funcionários da residência usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Itens-base de instalação que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Tópicos relacionados

- Criar um local de negócios interno
- Base do modelo de serviços relacionamentos

Formulário de local externo do negócio

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o Base do modelo de serviços usa o formulário de local de negócios externo (EBL) para armazenar informações sobre um local de negócios externo. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos de formulário de local externo do negócio

Campo	Definição
Número	O número gerado automaticamente do local de negócios externo. Por padrão, os números de local começam com o prefixo EBL.
Nome	O nome do local de negócios externo.
Gerente	O gerente do local de negócios externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de local externo do negócio

Campo	Definição
	Nota: Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios externos.
Local de negócio primário	Um local de negócios pode ter um local de negócios externo primário. Use este campo para criar uma hierarquia primário-secundário.
Rua	O endereço do local de negócios externo.
Cidade	A cidade em que reside o local de negócios externo.
Estado/província	O estado ou a província em que reside o local de negócios externo.
CEP	O CEP ou código postal do local de negócios externo.
Clientes atendidos	Clientes atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos usando duas opções: • **Todos os clientes**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando critérios.
Site	O endereço da Web do local de negócios interno.
E-mail	O ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	O número de telefone do local de negócios interno.

Tradução automática

Listas relacionadas a locais de negócios externos

O formulário de local de negócios externo inclui as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas para o formulário de local de negócio externo

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos e externos que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos e informações de clientes em que

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas para o formulário de local de negócio externo

Lista relacionada	Descrição
	o campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda aos seus locais de negócios. Para obter mais informações sobre como adicionar membros da equipe a um local de negócios externo, consulte Adicionar membros da equipe a um local de negócios.
Locais externos do negócio	Lista de registros de locais de negócios externos. Para obter mais informações sobre como criar locais de negócios externos, consulte Criar um local de negócios externo.
Critérios para cliente da organização de serviço	A lista de clientes atendidos por um local de negócios externo. Para obter mais informações sobre como associar critérios do cliente a um local de negócios externo, consulte Associar clientes a uma organização de serviço.
Casos solicitados por local	Casos que foram criados e solicitados por este local. Para obter mais informações sobre como atribuir casos a um local de negócios externo, consulteCriar e gerenciar casos para um local de negócios.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Os relacionamentos da equipe de contas são criados usando a responsabilidade do gerente de contas. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento de equipe de conta, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Os relacionamentos da equipe do consumidor são criados usando a responsabilidade do gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento de equipe do consumidor, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas para o formulário de local de negócio externo

Lista relacionada	Descrição
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Os relacionamentos da equipe doméstica são criados usando a responsabilidade do gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento entre funcionários da residência, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Itens-base de instalação que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Tópicos relacionados

Criar um local de negócios interno

Base do modelo de serviços relacionamentos

Formulário de residência

Base do modelo de serviços usa o formulário Residência para armazenar informações sobre uma residência do consumidor, incluindo os membros da residência; relacionamentos criados para a residência e os membros; e casos, direitos e contratos criados para a residência e os membros.

Campos de formulário de residência

Campo	Definição
Nome	O nome da residência.
Número	O número da residência gerado automaticamente. Por padrão, os números da residência começam com o prefixo RETER.
Chefe da residência	O consumidor responsável pela residência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de residência

Campo	Definição
	• Ao criar um novo registro de residência, selecione um consumidor na tabela Consumidor. • Ao atualizar um registro de residência existente, selecione um consumidor entre os membros atuais da residência.
Rua	O endereço da residência.
Cidade	A cidade em que a residência reside.
Estado/ província	O estado ou a província em que a residência reside.
CEP	O CEP ou código postal da residência.
País	O país em que a residência reside.
Anotações	Informações adicionais sobre a residência.

Listas relacionadas à residência

O formulário Residência inclui as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas ao formulário de residência

Lista relacionada	Descrição
Membros Atuais	Os consumidores que são membros atuais da residência.
Todos os Membros	Membros atuais e anteriores de uma residência. Conforme os membros são adicionados ou removidos de uma residência, o histórico do membro é retido nesta lista relacionada.
Relacionamentos do Membro	Relacionamentos que foram criados entre os membros desta residência. Os relacionamentos do membro são criados usando a responsabilidade do Representante autorizado. Membros da residência que têm um relacionamento de Representante Autorizado com outro membro da residência podem agir em nome desse membro e podem gerenciar casos para esse membro.
Equipe da Residência	Relacionamentos que foram criados entre usuários internos e esta residência. Os relacionamentos da equipe doméstica são criados usando a responsabilidade do gerenciador de relacionamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário de residência

Lista relacionada	Descrição
	Usuários internos que têm um relacionamento de Gerente de relacionamento com uma residência podem gerenciar todos os casos dessa residência.
Casos	Casos que foram criados para esta residência e os membros desta residência.

Tópicos relacionados

Criar ou atualizar uma residência

Formulário de definição de serviço

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o formulário de definição de serviço exibe informações sobre uma configuração de definição de serviço. Este registro de informações armazena os detalhes sobre um serviço fornecido aos clientes.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Número (descontinuado)	O número exclusivo do registro de definição de serviço. **Nota:** A partir da versão Washington DC, este campo foi substituído pelo campo **ID**.
Nome	O nome da definição de serviço.
ID	O ID da definição de serviço. O sistema preenche automaticamente o campo **ID** com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhado e pode ter até 40 caracteres. **Nota:** O valor neste campo deve ser exclusivo.
Tabela	A tabela para a qual a definição de serviço está disponível, a tabela Caso ou uma tabela que estende a tabela de casos. Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
Tipo de atendimento ao cliente	O tipo de serviço: • Pré-venda • Pós-venda • Geral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
	Um tipo de serviço permite que o sistema exiba serviços com base no contexto.
Gerador de registro do Playbook	O gerador de registro do playbook associado à definição de serviço. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso. Para obter mais informações, consulte Associar um playbook a uma definição de serviço.
Imagem	A imagem associada à definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso ou no seletor de tipo de tarefa de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão para uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.
Ordem	Este valor determina a ordem na qual os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de pedido mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100. • As definições de serviço sem valor de pedido aparecem acima das definições de serviço solicitadas. • Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.
Ativo	Habilita a definição de serviço.
Descrição	A descrição da definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição de serviço.
Valores de campos de tabela padrão	Um ou mais campos e valores padrão da tabela de destino (a tabela que você selecionou no campo **Tabela**). Quando um registro é criado para a tabela de destino das definições de serviço, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Depois de criar e salvar uma definição de serviço, as seguintes listas relacionadas ficam disponíveis no formulário de Definição de serviço:

- Relacionamentos do serviço de produto
- Relacionamentos de serviço de catálogo
- Relações entre serviços
- Relacionamentos da categoria de definição de serviço
- Relatórios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de consulta do CSM

As regras de consulta são usadas para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessadas por usuários com funções de CSM. Esses filtros, que são aplicados em regras de negócios de consulta e ACLs de LEITURA em tabelas relacionadas ao CSM, são armazenados em uma tabela de metadados.

A partir da versão London, as regras de consulta e os filtros foram definidos na inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Na versão Quebec, esses filtros foram movidos para a tabela Regra de consulta (sn_query_rule).

Esta mudança se aplica às regras de negócios de consulta (QBRs) e às ACLs de leitura em tabelas relacionadas ao CSM. Cada tabela de dados que usava QBRs antes de Quebec agora tem um novo QBR que usa a nova lógica. Tabelas com ACLs de leitura que usavam filtros da inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants agora têm mais uma ACL de leitura que usa os filtros da tabela Regra de consulta.

Disponibilidade

O recurso de filtros de consulta do CSM está ativo em instâncias zBoot. Os clientes existentes devem entrar em contato com o Suporte ao cliente ServiceNow para habilitar este recurso.

Propriedade de regras de consulta

A propriedade *sn_cs_queryrules.use_query_rules* determina se deve ser usada a tabela Regra de consulta ou a inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Esta propriedade é definida como verdadeira para instâncias zBoot e falsa para instâncias atualizadas.

- Se verdadeiro, a instância usará regras e filtros da tabela Regra de consulta para determinar o acesso de leitura às tabelas CSM para o usuário conectado.
- Se for falso, a instância usará regras e filtros de CSQueryBRUtilOOBConstants e suas extensões para determinar o acesso de leitura às tabelas CSM para o usuário conectado.

Tabela de regra de consulta

A tabela Regra de consulta (sn_query_rule) estende a tabela sys_metadata e armazena filtros para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Bases de instalação afetadas (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Itens-base de instalação (sn_install_base_item)
- Produtos instalados (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)
- Caso de pedido (csm_order_case)
- Produto vendido coberto (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Pedidos (csm_order)
- Ativo (alm_asset)
- Direito (service_entitlement)
- Conta (customer_account)
- Ordem de serviço (wm_order)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contato (customer_contact)
- Contrato (ast_contract)

Componentes instalados com Customer Service Management

Vários componentes são instalados com a aplicação Customer Service Management.

Tabelas instaladas com Customer Service Management

As tabelas são adicionadas à sua instância com a ativação da aplicação Customer Service Management (CSM).

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in Customer Service Base Entities

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in Customer Service Base Entities. Este plug-in é ativado automaticamente pelo plug-in Atendimento ao cliente.

Nomes de tabelas diferentes instalados com Customer Service Management

Tabela	Descrição
Conta [customer_account]	Armazena a conta do cliente e os registros do parceiro.
Endereço da conta [account_address_relationship]	Armazena as associações entre os locais (endereços) e as contas.
Acesso à conta [sn_csm_account_access]	Armazena os registros que restringem o acesso do contato a entidades CSM.
Relacionamento entre contas [account_relationship]	Armazena os registros dos relacionamentos que foram criados entre as duas contas.
Tipo de Endereço [cmn_location_type]	Armazena os tipos de endereço das entidades CSM, como Cobrança ou Envio. Os tipos de endereço são normalmente usados com casos de pedido.
Consumidor [csm_consumer]	Armazena os registros do consumidor.
Usuário cliente [csm_consumer_user]	Armazena os registros de registro do consumidor que são criados quando os consumidores concluem o processo de autorregistro no Consumer Service Portal. Esta tabela estende a tabela Usuários (sys_user).
Contato [customer_contact]	Armazena os registros de contato do cliente.
Contato de Contrato [contract_rel_contact]	Armazena os relacionamentos criados entre os contatos e os contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de tabelas diferentes instalados com Customer Service Management

Tabela	Descrição
Residência [csm_household]	Armazena os registros da residência do consumidor.
Direito [service_entitlement]	Armazena os registros de direito.
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Armazena as referências para o consumidor e pode ser expandido para oferecer suporte a vários perfis em e entre indústrias, com cada perfil tendo seu próprio conjunto de atributos na tabela estendida.
Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location]	Armazena os relacionamentos entre os perfis do consumidor e os locais (endereços).

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in Atendimento ao cliente

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in Customer Service.

Nomes de tabela e sua descrição

Tabela	Descrição
Acesso ao Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_access]	Armazena o tipo de acesso para os relacionamentos de conta.
Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Armazena os tipos de relacionamento criados para os relacionamentos de conta bidirecionais.
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Armazena os membros da equipe atribuídos às equipes de conta.
Token do Agente [sn_customerservice_agent_token]	Esta tabela não é usada no momento.
Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Armazena os compromissos que foram criados para os casos de atendimento ao cliente.
Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Armazena os registros de relacionamento de contato do ativo.
Caso [sn_customerservice_case]	Armazena os registros de caso do atendimento ao cliente.
Relatório de Caso	Armazena os principais indicadores de desempenho (KPIs) e as métricas dos registros de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de tabela e sua descrição

Tabela	Descrição
[sn_customerservice_case_report]	
Configurações de Canal [sn_customerservice_channel_config]	Armazena os registros de configuração do canal de e-mail do atendimento ao cliente.
Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Armazena os registros de relacionamento do contato.
Interação com Clientes [sn_customerservice_customer_interaction]	Armazena os registros de interação para Customer Service Management (CSM).
Fluxo de caso do Atendimento ao cliente [sn_customerservice_sf_case]	Armazena os fluxos de estado do caso do atendimento ao cliente.
Escalonamento [sn_customerservice_escalation]	Armazena os registros criados para casos e contas escalados.
Gravidade da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena os registros de definição de severidade de escalação.
Modelo de escalação [sn_customerservice_escalation_template]	Armazena os registros do modelo de escalação.
Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Armazena as solicitações de registro automático para o Portal de atendimento ao cliente.
Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party]	Armazena as entidades (como conta, contato ou consumidor) relacionadas aos casos de atendimento ao cliente e às responsabilidades atribuídas a cada uma das entidades.
Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	Armazena o tipo de parte relacionada que fornece uma definição de responsabilidade padrão.
Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Armazena as definições de responsabilidade criadas para oferecer suporte às contas do cliente.
Tarefa [sn_customerservice_task]	Armazena as tarefas que foram criadas para os casos de atendimento ao cliente.
Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Armazena os metadados da configuração de acesso de responsabilidade, que especifica o nível de acesso e as entidades que podem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de tabela e sua descrição

Tabela	Descrição
	ser acessadas por uma responsabilidade específica.

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

As propriedades são adicionadas com a ativação da aplicação Customer Service Management.

Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação. Você pode restringir os resultados da lista usando o campo **Aplicação**.

Você também pode navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para exibir uma lista das propriedades usadas com mais frequência que você pode configurar para Customer Service Management.

A tabela a seguir lista as propriedades que são usadas para Customer Service Management.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
glide.cs.email.case_queue_address	Endereço da fila de casos de e-mail. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
glide.cs.email.new_case_prefix	Formato de prefixo do assunto do e-mail para o novo caso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Caso: • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Criar caso para usuário não correspondido. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
glide.cs.company_name	Nome de sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
glide.ui.activity.email_roles	Funções que podem exibir o e-mail no formatador de atividade ao incluir "E-mails enviados/recebidos". • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: itil, sn_customerservice_ag sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ext_agent, sn_customerservice.case_task_agent, sn_customerservice.relationship_agent, sn_customerservice.case_contributor_cre • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Campos do formatador de atividade de caso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: assigned_to, ativo, produto estado, prioridade, short_description, comentários, direito, contrato, e-mail*, work_notes • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Habilite o sinalizador siga o sol no formulário Caso atendimento ao cliente. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.shn_asset	Informações de tratamento especial para ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia Propriedades**
sn_customerservice.shn_contact	Informações de tratamento especial para contatos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia Propriedades**
sn_customerservice.shn_product	Informações de tratamento especial para produtos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia Propriedades**
sn_customerservice.shn_account	Informações de tratamento especial para contas. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia Propriedades**
sn_customerservice.shn_case	Informações de tratamento especial para casos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especia Propriedades**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
csm.captcha.google.enabled	Habilite a ferramenta Google Captcha no formulário autorregistro do portal de autoatendimento do portal cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Restringir ativos que são baseados nos contatos atrib aos ativos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Funções que precisam ser mostradas no qualificador referência da tabela Acesso ao relacionamento da co [sn_customerservice_account_relationship_access]. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Funções externas que podem ser atribuídas a contato do Portal de atendimento ao cliente. As funções armazenadas nesta propriedade são exibidas na colu **Disponível** na janela pop-up Editar função. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: sn_customerservice.partner_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.customer • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.registration_workflow_id	Fluxo de trabalho de registro padrão sys_id. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 9b6cf2dac31302003a657bfaa2d3aee8 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.consumer_max_products	Máximo de produtos registrados por consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Propriedade que é criada pelo sistema quando o prim registro customer_account é inserido em uma instânc Ele armazena o valor do **Código da conta** da cont do cliente criada mais recentemente na tabela Conta (customer_account). Quando um novo registro de conta do clien é criado, o sistema usa essa propriedade para determinar um valor de código de con exclusivo para a conta. A propriedade é atualizada com este valor atribuído mais recente para que o próximo valor de código de conta possa ser definido como um valor exclusivo para a próxima inserção de regist de conta. Consulte Definir a propriedade do cód de conta para obter mais detalhes. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Knowledge Centered Services (KCS) para Customer Services Management. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
habilidades_management.migração	Lista de tabelas de tarefas a serem migradas para a ta Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o script **Migrar habilidades para a habilidade da tarefa M2M**. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_case,wm_orde • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Habilite o processamento assíncrono de SLAs ao cri caso usando uma REST API. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
com.snc.skills_management.task_skill_miglated_tables	Lista de tabelas em que o campo **Habilidades** já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listad nesta propriedade, os dados foram migrados e não se migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Lista separada por vírgulas de campos que sincroniz do caso primário para os casos secundários. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: prioridade, estado, comentários, work_notes, close_notes, solution_code • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Sincronize campos primários para casos secundários • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Processa o ANS de forma assíncrona durante a criaç sincronização de casos primários para secundários. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Campos do formatador de atividade de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Permite a criação de artigos de conhecimento usando um modelo de artigo de conhecimento de um caso de atendimento ao cliente em Espaço do agente. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Permite o envio de conteúdo como recomendações para encerrar um caso usando o recurso de resposta automática. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	URL do portal personalizado que contém o parâmetr artigo de conhecimento, como sys_kb_id ou kb_num Exemplo: https://<instance-name> .service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_kb_id • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Crie um relacionamento de contato com contatos for hierarquia de conta. Quando definido como **falso**, os usuários têm permissão para criar relacionamentos contato com qualquer conta. Quando defin como **verdadeiro**, somente os contatos na hierarquia da conta serão mostrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Atribua a função sn_customerservice.svc_location_manager_contribu aos gerentes de local de negócios internos quando a propriedade do sistema estiver definida como **verdadeiro**. Quando definido como **falso**, os gere de local de negócios internos são atribuídos à função sn_customerservice.svc_location_manager. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
enable_account_address_sharing	Permita que um endereço existente seja associado a várias contas. As associações estão presentes na tabe account_address_relationship. Definir a propriedade novamente como falsa depois de definida como verdadeira leva a um comportamento inadequado do dados de endereço da conta. • **Tipo**: verdadeiro| falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Habilite o sinalizador para adicionar uma descrição usando o editor de HTML na página do formulário C caso. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
sn_customerservice.emails.customportal	URL base para portais personalizados. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	Define o número de regras de consulta que devem se aplicadas para filtrar os dados. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Define o número máximo de novos casos que um consumidor pode criar em um dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta restrição se aplica somente a um consumid unificado externo.
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Define o número máximo de comentários que um consumidor pode adicionar a um caso em um dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta restrição se aplica somente a um consumid unificado externo.
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Define o número máximo de anexos que um consum pode anexar a um registro. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Esta restrição se aplica somente a um consumid unificado externo.
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Regras ou filtros da tabela sn_query_rule para determinar o acesso de leitura a tabelas relacionadas ao Customer Service Management para os usuários conectados por meio de regras de negócio de consulta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	e ACLs de LEITURA quando a propriedade do sistema estiver definida como **Verdadeir** Quando definido como **Falso**, regras ou filtr de CSMQueryBRUtilOOBConstants e suas extensões são usados. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**

Funções instaladas com Customer Service Management

A aplicação Customer Service Management usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Funções primárias

Customer Service Management fornece várias funções primárias que oferecem suporte aos seguintes modelos de negócios:

- Empresa para empresa (B2B): com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a contas e contatos. Além disso, você pode criar relacionamentos e equipes de conta para oferecer suporte aos clientes.
- Empresa para consumidor (B2C): com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Essas funções garantem o acesso aos dados enquanto mantêm a segurança dos dados para diferentes tipos de relacionamentos de negócios.

Funções primárias do CSM

Funções Internas	Funções externas
Empresa para empresa (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Empresa para consumidor (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Empresa para consumidor (B2C)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Funções Internas	Funções externas
	sn_customerservice.Consumer

Para obter detalhes sobre essas funções, consulte Funções e descrições do CSM abaixo.

Funções internas e externas

Customer Service Management inclui funções de usuário interno e externo.

- Funções internas são atribuídas a usuários em sua organização. Essas funções são para agentes e gerentes que usam a aplicação Customer Service Management para oferecer suporte aos clientes.
- Funções externas são atribuídas a usuários fora da sua organização. Essas funções são para clientes, parceiros de clientes e consumidores que usam os portais de autoatendimento.

Com essas funções, você pode conceder acesso à sua instância a usuários internos e externos. Essa estrutura de função oferece a flexibilidade para fornecer diferentes níveis de acesso a diferentes usuários. Como medida de segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

Funções base

As funções primárias disponíveis em Customer Service Management são baseadas nas seguintes funções básicas:

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte Funções instaladas com o plug-in Customer Service Base Entities abaixo.

Para obter mais informações sobre a estrutura de função primária do CSM e as funções incluídas, consulte Funções e descrições do CSM abaixo.

Funções explícitas

Você pode ter requisitos de negócios que mudam o uso dessas funções. Além disso, o recurso Funções explícitas no CSM pode atribuir funções internas e externas a usuários externos. É importante revisar regularmente as atribuições de função do usuário para garantir que elas estejam definidas de acordo com seus requisitos de negócios.

Para obter mais informações sobre como revisar e atualizar atribuições de função do usuário, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- KB0829930
- Corrigir atribuições de função de usuário externo

.

Funções e descrições do CSM

Funções primárias do CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Um agente que auxilia clientes e parceiros com perguntas, problemas e problemas. Este usuário cria casos, exibe e edita casos e trabalha com clientes e especialistas no assunto para resolver casos. Um agente de atendimento ao cliente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.	• conhecimento • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Nota:** A função sn_esm_agent contém a função cmdb_read.
Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]	Agente de atendimento ao cliente com a responsabilidade adicional de gerenciar agentes ou grupos de agentes e substituir ações do agente.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_profile_user • sam • aprovação_admin • sn_customerservice.consumer_agent • ativo • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• notification_view **Nota:** A função notify_view é adicionada à função sn_customerservice_manager somente quando a aplicação Chat Zoom Connector está instalada.
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Um agente que auxilia os consumidores com perguntas, questões e problemas. Este usuário cria, exibe e edita casos e trabalha com os consumidores para resolver casos. Um agente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • conhecimento
Cliente [sn_customerservice.customer]	Função do cliente para pesquisar perguntas, problemas ou problemas. Os clientes podem criar casos e exibir e editar casos existentes para eles próprios. Eles também podem exibir uma lista de ativos pertencentes às suas contas.	• sn_esm_user • snc_external
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso aos dados na conta.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_user_admin
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Função do cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas. A função de gerente de caso do cliente inclui os privilégios da função do cliente e adiciona os seguintes privilégios: • Crie um caso em nome de outro contato na conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes à conta. • Editar casos pertencentes à conta.	sn_customerservice.Customer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Nota: A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente à propriedade do sistema **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Para expor esta função a administradores de cliente e parceiro, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.	
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Parceiro que atende às contas do cliente. Um parceiro pode criar um caso para sua própria conta ou em nome de uma conta de cliente. Um parceiro pode exibir e editar todos os casos que criou: • Por conta própria. • Em nome das contas de cliente às quais eles estão relacionados. **Nota:** Se você estiver estabelecendo um novo relacionamento entre um parceiro e um cliente, o parceiro ou administrador do parceiro não terá acesso a casos históricos criados para o cliente. Isso ocorre porque os casos históricos não têm os campos **Parceiro** ou **Contato** do parceiro preenchidos no formulário Caso.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_partner
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Função de administrador para uma conta de parceiro. O administrador do parceiro pode fazer o seguinte:	• sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Acesse os dados na conta do parceiro. • Acesse os dados criados pelos contatos em sua empresa na conta do cliente. • Gerencie usuários para a conta do parceiro e para as contas do cliente. • Exibir todos os casos criados por um parceiro.	
Consumidor [sn_customerservice.consumer]	Função do consumidor para pesquisar perguntas, problemas ou problemas. Os consumidores podem criar casos e exibir e editar casos existentes para os produtos que compraram. Eles também podem exibir uma lista de seus produtos.	• sn_esm_user • snc_external

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Editor de colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Esta função fornece acesso de gravação limitado aos campos no formulário de caso. Ele fornece acesso de gravação limitado aos casos para os quais o usuário já tem acesso de leitura fornecido por outra função. O acesso de gravação limitado está disponível para os seguintes campos: • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Anexos • Mudanças de estado ou fase • Usuários colaboradores • Grupos de colaboradores	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Lista de observação • Lista de anotações de trabalho	
Visualizador de colaborador do caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tabelas associadas a um caso. Com esta função, um usuário pode exibir as informações nas listas relacionadas de um caso se: • O usuário foi adicionado ao campo **Usuário colaborador** ou ao campo **Grupo de colaboradores** no formulário Caso. • O usuário tem acesso somente leitura aos casos por meio de outra função, como a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer) ou a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent). Com esta função, um usuário pode acessar os seguintes módulos no CSM Agent Workspace:**Todas as tarefas das quais participo**	• sn_shn.usuário • wm_read
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas que são atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. • Tarefas que foram criadas pelo usuário. Com esta função, o usuário pode:	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Exibir e atualizar tarefas de caso atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exiba e atualize as tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos às tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de uma tarefa de caso, como enviar e-mail. Com esta função, os usuários têm acesso somente leitura às informações do cliente para o caso: • Registros de conta e contato (para casos B2B) • Registros do consumidor e da residência (para casos B2C) • Registros da organização de serviço (casos de local de negócios)	
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso. **Nota:** Quando combinado com a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.	
Visualizador de caso [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Gerente de contato [sn_customerservice.contact_manager]	Usuário que pode gerenciar contatos.	
Gerente de projeto do cliente [sn_customerservice.projectmanager]	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de cliente. • Cria novos projetos. • Configura tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso a projetos e tarefas de projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências. **Nota:** Esta função é adicionada com o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	sn_customerservice.customer_data_viewer
Parte interessada do projeto do cliente [sn_customerservice.projectstakeholder]	Um usuário responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas de projeto. **Nota:** Esta função é adicionada com o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	
Visualizador de dados [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Usuário com acesso somente leitura a entidades de dados do cliente, como: • Itens-base de instalação • Contratos • Direitos • Contas, contatos e membros da equipe de conta • Ativos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Consumidores • Produto vendido	
Solicitante de remoção de escalação [sn_customerservice.deescalation_requester]	Usuário que pode remover a escalação de um caso ou conta quando a causa da escalação for resolvida.	sn_customerservice.escalation_requester
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Usuário que pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.	sn_customerservice.consumer_agent
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Usuários com a função de criador de caso de proxy podem criar casos de atendimento ao cliente diretamente de perguntas da comunidade criadas por contatos ou consumidores	
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Função que permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes. Atribua esta função aos funcionários da sua empresa que não sejam executantes ou que não tenham outras funções específicas do CSM. Usuários com esta função podem: • Crie casos de atendimento ao cliente usando um produtor de registro. • Adicione anotações de trabalho e comentários a qualquer caso. • Atualize a lista de observação de qualquer caso. **Nota:** O plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) adiciona essa função.	
Usuário do espaço [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso dos seguintes	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais de CSM

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	módulos no CSM Agent Workspace: • Minhas Tarefas de Caso • Tarefas de caso do meu grupo Os usuários também podem: • Use a Assistência do agente para pesquisar artigos de conhecimento (se os Critérios do usuário estiverem definidos para fornecer acesso ao conhecimento). • Criar e-mail (se o usuário tiver acesso de gravação ao registro e à função email_composer). • Exibir modelos de resposta (se os modelos de resposta tiverem sido configurados para o registro. **Nota:** Por padrão, esta função é adicionada à função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent).	

Funções instaladas com o plug-in Customer Service Base Entities

As funções a seguir são instaladas com o plug-in Customer Service Base Entities.

Funções das entidades base do Atendimento ao cliente

Função	Contém as funções
Agente da gestão de serviços [sn_esm_agent]	• atribuição_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Parceiro da gestão de serviços	sn_esm_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções das entidades base do Atendimento ao cliente

Função	Contém as funções
[sn_esm_partner]	
Administrador de usuários da Gestão de serviços [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Administrador da Gestão de serviços [sn_esm_admin]	Nenhum
Usuário da gestão de serviços [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Administrador de parceiro da Gestão de serviços [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Função das REST APIs relacionadas aos serviços Web do CSM [csm_ws_integration]	snc_internal

Tópicos relacionados

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Dados do usuário interno

Os dados do usuário interno incluem informações sobre os usuários internos da sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários. Usuários internos também podem pertencer a grupos de usuários.

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

As funções do usuário fornecem acesso a recursos, capacidades e dados de atendimento ao cliente. As seguintes funções de usuário estão disponíveis na aplicação Customer Service Management para usuários internos:

- Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]
- Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]
- Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

Para obter descrições detalhadas sobre as funções do usuário, consulte Funções instaladas com o Customer Service Management.

Parte interessada do negócio para Customer Service Management

Parte interessada do negócio para Customer Service Management inclui plug-ins e funções que fornecem acesso a recursos de parte interessada do negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes que compraram o produto de assinatura do Customer Service Management podem fornecer aos usuários partes interessadas nos negócios os direitos para as seguintes ações:

- Crie casos em nome de um cliente ou de uma organização de serviço.
- Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente.
- Exiba e analise os relatórios.
- Aprovar solicitações.

Funções para usuários de partes interessadas do negócio

Você pode atribuir as funções a seguir a qualquer usuário que seja uma parte interessada do negócio.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da conta [sn_customerservice_account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer conta.	sn_customerservice.case_contributor	Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno e externo
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice_case_authorized_contributor]	Esta função permite que os usuários, quando adicionados a um caso individual como uma parte relacionada, a: • Adicionar comentários e anexos adicionais • Receber notificações sobre atualizações de caso • Atualizar tarefas de caso • Aceitar ou rejeitar uma solução • Encerrar um caso	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno
Colaborador do consumidor [sn_customerservice_consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor.	sn_customerservice.case_contributor	Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno e externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice_relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para os clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.	sn_customerservice.case_creator	Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension)	Interno e externo
Gerente de relacionamentos do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Esta função permite que os usuários exibam casos em todos os locais de negócios externos nos quais eles têm responsabilidade sn_bus_loc.location_relationship_manager.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo
Colaborador do gerente local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Esta função permite que os usuários criem, atualizem, excluam e aprovem casos. Eles também podem registrar e remover funcionários em todos os locais de negócios que gerenciam.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo

Criar casos como contato de proxy

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes.	Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)	Interno

Para obter mais informações sobre a função de contato do proxy, consulte Criar casos como um contato do proxy.

Criar casos em nome de organizações de serviço

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para seu local de negócios.	sn_customerservice.case_creator	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar pedidos

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Aprovador de pedido [sn_csm_om.order_approver]	Usuários com esta função podem exibir pedidos do cliente e dados do catálogo de produtos e podem aprovar pedidos do cliente. Eles não podem criar, atualizar ou excluir pedidos. **Nota:** Isso requer assinatura do Order Management.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de pedido de conta [sn_csm_om.account_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de local de negócios [sn_bus_loc.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a locais de negócios. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todos os locais de negócios, independentemente de outros controles de acesso.	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno
Visualizador de caso [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.		Interno
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tarefas de caso.		Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
	Nota: Quando combinado com a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.		
Visualizador de pedidos do consumidor [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de dados do cliente [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos dados do cliente, incluindo dados de conta, consumidor e residência, e as informações incluídas nas listas relacionadas.		Interno
Visualizador da residência [sn_csm_household.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as residências. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as residências, independentemente do relacionamento ou de outros controles de acesso.	Customer Service Household (com.snc.household)	Interno
Visualizador da organização de serviço [sn_service_org.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a organizações de serviço.	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
	Nota: Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as organizações de serviço, independentemente de outros controles de acesso.		

Exibir e detalhar relatórios e painéis

Função	Descrição	Tipo de usuário
Visualizador do Performance Analytics [pa_viewer]	Esta função pode: • Exibir Hub de análise. • Crie limites e metas para indicadores. • Leia, atualize e exclua os limites e as metas que são criados. • Exiba widgets de análise de texto em painéis.	Interno

Exibir projetos e tarefas de projeto

Função	Descrição	Contém as funções	Tipo de usuário
Parte interessada do projeto [sn_customerservice.projectstakeholder]	Esta função pode: • Exibir todos os projetos. • Exibir informações do projeto. • Exibir informações da tarefa de projeto.	sn_customerservice.projectstakeholder	Interno

Tópicos relacionados

- Função de parte interessada do negócio para PPM
- Função de parte interessada do negócio para APM
- Instalado com parte interessada do negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções explícitas no CSM

Você pode conceder acesso à sua instância a usuários internos e externos. No entanto, talvez você não queira que os dois tipos de usuários tenham o mesmo nível de acesso. Para fornecer segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

A partir da versão Paris, nenhum usuário pode ter ambas as funções explícitas (snc_internal e snc_external). Os grupos e a contenção de função não podem incluir as duas funções, já que isso faria com que qualquer membro do grupo ou usuário atribuído a esse grupo ou função tenha automaticamente as ambas as funções. O Now Platform cancela qualquer operação que crie esse cenário.

Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external. A função snc_external indica que o usuário é externo à organização. Eles não devem ter nenhum acesso aos recursos, a não ser os permitidos explicitamente por meio de ACLs para a função snc_external ou funções adicionais que herdam a função snc_external. Por padrão, os usuários com a função snc_external não podem acessar:

- Recursos Scripted REST APIs que não estejam marcados como externos.
- Tabelas sem a função que herda a função snc_external ou a função pública.
- Recursos do tipo sem registro, como processadores e páginas de IU sem ter acesso à função snc_external ou uma função que herde a função snc_external.
- Painéis Now Intelligence.

Não marque a função snc_internal como elevada. Caso contrário, os usuários internos não poderão acessar a instância.

Funções de CSM recomendadas para usuários internos e externos

Os clientes (usuários externos) que usam a aplicação Customer Service Management devem ser atribuídos à função sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.consumer. Os agentes de atendimento ao cliente (usuários internos) devem ser atribuídos à função sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_consumer_agent. O sistema garante que o mesmo usuário não seja atribuído a uma função de cliente (externo) e agente (interno).

Plug-in Explicit Roles

O plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativa o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), que adiciona as funções snc_external e snc_internal. Quando o plug-in é ativado:

- Todos os usuários devem ter a função snc_internal para acessar recursos internos ou a função snc_external para acessar recursos externos.
- Todos os usuários existentes são atribuídos automaticamente à função snc_internal. Esta função não muda os níveis de acesso existentes ou o comportamento do sistema. Em vez disso, ela fornece uma categoria para diferenciar usuários internos de usuários externos. Todos os usuários internos mantêm o mesmo nível de acesso de antes da ativação do plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Para impedir a mudança da funcionalidade existente para os usuários, a ativação do plug-in Explicit Roles atribui a função do usuário snc_internal a todos os usuários existentes na instância. Isso inclui todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles. Depois que o plug-in Explicit Roles for ativado, faça o seguinte para todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles:

- Remova a função snc_internal.
- Adicione a função snc_external.

Fazer o anterior garante que os usuários externos adicionados antes de ativar o plug-in Explicit Roles não tenham acesso a recursos internos que devem estar disponíveis somente para usuários internos.

- Usuários recém-criados são atribuídos automaticamente à função snc_internal quando eles tentam se conectar à instância pela primeira vez, a menos que a função snc_external seja explicitamente atribuída a eles. Você pode adicionar a função snc_external a um novo usuário antes de ele se conectar à instância para fornecer direitos de usuário externo.

Importante:
Ative este plug-in durante uma janela de manutenção ou quando poucos usuários estiverem conectados. Os usuários conectados no momento em que o plug-in for ativado não serão atribuídos dinamicamente à função snc_internal. Em vez disso, os usuários devem sair e conectar-se novamente para serem atribuídos à função snc_internal. Quando o plug-in estiver ativado, você pode adicionar ou remover as funções snc_internal e snc_external a qualquer momento para alterar os direitos do usuário.

- Todas as ACLs existentes que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Como as ACLs e as funções existentes foram atribuídas à função snc_internal, os níveis de acesso existentes não mudam.
- As ACLs recém-criadas que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Esta atribuição de função não se aplica a uma ACL recém-criada com uma função atribuída.
- Para todos os registros de Processador [sys_processor] existentes ou registros de Processador [sys_processor] recém-criados com **Type=script**, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções** se este estiver vazio.
- Para restringir o acesso a páginas de IU a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **ui_page**.
- Para restringir o acesso a processadores a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **processador**.
- Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external para acessar a instância. Esta função é atribuída automaticamente aos contatos externos do Portal de atendimento ao cliente. Se o Portal de atendimento ao cliente não estiver ativado, essa função deverá ser concedida manualmente a usuários externos. O acesso aos registros é concedido por meio de ACLs.

Nota:
Você pode usar a função `isPublic()` em scripts do Portal de atendimento ao cliente para alterar a configuração de privacidade de uma única inclusão de script do cliente chamável. Para obter mais detalhes, consulte Inclusões de script .

- O acesso ao site do Sistema de gestão de conteúdo também é afetado. O CMS está configurado com Sites (content_site), Páginas (content_page) e outros recursos. Alguns dos sites podem ter a **página de Login** configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se os sites do CMS não tiverem a **página de Login** configurada, a função pública será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.
- Se os sites do CMS tiverem a **página de Login** configurada, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.

- O acesso ao site do Portal de serviços também é afetado.

  A função snc_internal não é adicionada automaticamente aos registros sp_page, sp_widget ou sp_instance. Se desejar, você pode atribuir a função a novos registros atribuindo snc_internal como um valor padrão no campo **Funções** dos registros. Para obter detalhes sobre este processo, consulte Especificar um valor de campo padrão.

Não mova Conjuntos de atualização do sistema entre instâncias com e sem o plug-in Explicit Roles habilitado.

Nota:
Este plug-in também requer o plug-in Contextual Security Manager.

A propriedade glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist

O plug-in Explicit Roles assume que todos os usuários existentes na tabela sys_user no momento em que o plug-in é instalado são clientes internos. Um script de correção atribui a função snc_internal a todos os usuários existentes e a qualquer ACL que não tenha uma função.

O script de correção pode falhar ou não terminar a tempo para um usuário que não foi atualizado com a função e que tente acessar um recurso. Para preencher essa possível lacuna, o Contextual Security Manager (CSM) atribui automaticamente a função snc_internal a qualquer usuário que se conecte e não tenha uma função explícita (interna ou externa).

Além disso, o CSM tem um processo de regra de negócios que atribui a função snc_external a uma classificação de seus usuários. No entanto, ao importar grandes conjuntos de clientes externos de CSM, o fluxo de trabalho será definido como falso, portanto, as regras de negócios não serão executadas. Conforme esses usuários tentam acessar um recurso, eles não têm nenhuma função explícita. O Contextual Security Manager atribui a função snc_internal por meio de um trabalho programado chamado Relatório de conflitos e lacunas do plantão que é executado a cada 7 dias. Quando o plug-in Explicit Roles está ativo, este trabalho atribui a função snc_internal ao usuário externo do CSM, já que o usuário não tem a função snc_internal nem a snc_external.

Para impedir que a função snc_internal seja fornecida inadvertidamente a usuários externos, o plug-in Explicit Roles inclui uma propriedade `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist` para impedir que tipos de usuários se tornem snc_internal. Se não houver tipos de usuários na tabela glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist, por padrão o Contextual Security Manager atribuirá a função snc_internal a todos os usuários. Se houver nomes de classe na tabela lista de bloqueios e se o tipo de classe sys_user estiver na tabela lista de bloqueios, o CSM atribuirá a função snc_external. Caso contrário, o CSM atribuirá a função snc_internal padrão como de costume.

Para a versão Paris, esta propriedade é habilitada por padrão para instâncias zBoot e desabilitada por padrão para atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecendo acesso a tabelas para usuários externos

Você pode fornecer a usuários externos acesso a uma tabela adicionando uma função à tabela que herda a função snc_external. Para obter mais informações, consulte Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela.

O método hasRoles()

O método `hasRoles()` ainda está disponível, mas será descontinuado na versão Geneva. Em vez disso, use o método `hasRole(nome da função)`.

Se você usar o método `hasRoles()`, observe estas mudanças:

- Este método exclui automaticamente a função snc_internal ao verificar as funções. Isso significa que se um usuário tiver apenas a função snc_internal, o método `hasRoles()` ainda retornará **falso**.
- Se o usuário tiver a função snc_external, o método retornará **falso** porque a instância considera que os usuários externos não têm uma função.

Exclusão mútua: snc_external versus snc_internal

Now Platform impede que os usuários tenham as funções snc_external e snc_internal. Now Platform aplica esta exclusão mútua em todos os lugares do sistema e grava mensagens de erro nos logs de cada conflito.

Nota:
As ACLs podem ter ambas as funções se os recursos de ACL devem ser acessíveis a todos os usuários.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um usuário (colisão direta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_external.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter tem a função snc_internal.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um grupo (colisão direta):

1. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
2. Adicione Abel Tuter ao Grupo de Teste.
3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter já tem a função snc_internal e não pode ter as duas funções.

Exemplo: adicionar uma função explícita a um grupo em que um membro do grupo tem a função explícita conflitante (colisão indireta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
3. Adicione Abel Tuter ao grupo de teste.
4. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado: a adição da função snc_external ao grupo falhará porque Abel Tuter herdaria a função snc_external por sua associação ao grupo. As duas funções explícitas seriam atribuídas ao mesmo usuário, o que não é permitido.

Para outros exemplos, consulte a tabela a seguir:

Função	Tentativa de ação	Resultado
Colisão direta		
O usuário tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
O usuário tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
O usuário não tem função explícita.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
O usuário tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione o usuário a um grupo sem funções.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Uma função tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione a função a um usuário, função ou grupo.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros não tem funções.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
Colisão indireta		
Contenção de função com colisão	1. Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário com a função snc_internal. 2. Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A ação é anulada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Tentativa de ação	Resultado
Contenção de função sem colisão	1. Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário sem funções. 2. Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A função é adicionada ao usuário e à Função de Teste.
Contenção de grupo com colisão	1. Adicione um usuário que tenha a função snc_internal a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). 2. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. 3. Adicione a função snc_external a um grupo primário chamado Grupo de teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A ação é anulada.
Contenção de grupo sem colisão	1. Adicione um usuário sem funções a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). 2. Adicione a função snc_external ou snc_internal ao Grupo de Teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A função é adicionada ao grupo primário, ao grupo secundário e ao usuário.
Contenção de grupo com colisão mais contenção de função com colisão	Adicione contains_external ao Grupo de Teste 1, o primário do Grupo de Teste 2.	O Grupo de Teste 1 e o Grupo de Teste 2 obtêm contains_external, mas não obtêm explicitamente a função snc_external.
	Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 2, o secundário do Grupo de Teste 1.	A ação é anulada.
Mudança de grupo primário mais contenção de grupo	1. Remova o Grupo de Teste 1 como primário do Grupo de Teste 2. 2. Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 1. 3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. 4. No Grupo de Teste 2, defina o Grupo de Teste 1 como o grupo primário e salve.	A ação é anulada. Repita para grupos já aninhados, com a mesma expectativa.

A causa de uma ação anulada aparece na mensagem de erro e deve ser resolvida antes que outra tentativa seja bem-sucedida.

Para casos diretos, como adicionar uma função explícita a um usuário individual, verifique qual função explícita o usuário deve ter. Se o usuário tiver a função explícita incorreta,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ele deverá ser removido primeiro e, em seguida, a função explícita correta deverá ser adicionada.

Para casos indiretos, como adicionar uma função explícita a um grupo (para que um membro do grupo receba as duas funções explícitas), avalie se esse usuário deve estar no grupo. Além disso, determine se o grupo deve receber a função explícita, incluindo qualquer herança por meio da hierarquia de grupo e contenção de função.

Observe que o Now Platform relata somente a primeira colisão possível encontrada. Se as tentativas repetidas continuarem a falhar após a correção, com uma causa raiz diferente a cada vez, reavalie a interdependência de usuário / grupo / função relevante de forma mais ampla. Talvez seja necessário repensar como os grupos e as contenções de função estão estruturados.

Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela

Para permitir que usuários apenas com a função snc_external acessem a exibição de lista de uma tabela, você deve criar uma série de ACLs.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin

Procedimento

1. Elevar para uma função privilegiada .
2. Criar uma regra de ACL com as seguintes configurações:
   - **Tipo**: ui_page
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: {table_name}_list
   - **Função necessária**: snc_external
3. Na ACL de **leitura** padrão para a tabela, adicione **snc_external** na lista de função necessária. Crie a ACL, se ela ainda não existir.
4. Use estas configurações para criar outra ACL:
   - **Tipo**: ui_page
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: {table_name}
   - **Função necessária**: snc_external
5. Use essas configurações para criar outra ACL para conceder ao usuário acesso de gravação a um campo na tabela:
   - **Tipo**: registro
   - **Operação**: criar
   - **Nome**: {table_name} {column_name}
   - **Função necessária**: snc_external

   Repita esta etapa para cada campo ao qual deseja conceder acesso de gravação ao usuário. Use um asterisco * em vez do nome da coluna para conceder acesso a todos os campos de uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de funções de usuário personalizadas

Os administradores do sistema podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso de funções existentes usando inclusões de script e pontos de extensão/instâncias.

A aplicação Customer Service Management utiliza ACLs de plataforma e regras de negócios de consulta para restringir o acesso aos dados com base nas funções do usuário. Se necessário, os usuários com a função de administrador do sistema podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso de funções existentes usando inclusões de script e pontos/instâncias de extensão.

- As inclusões de script armazenam funções e classes JavaScript para lidar com a lógica de controle de acesso à função.
- Pontos/instâncias de extensão designam locais onde scripts personalizados podem ser chamados e processados para estender a funcionalidade básica.

O administrador do sistema pode usar os pontos de extensão/instâncias para criar seu próprio arquivo de constantes de acesso à função, semelhante a CSQueryBRUtilOOBConstants.

O administrador do sistema pode criar uma nova instância de extensão para o ponto de extensão existente e usá-la para definir constantes de configuração de função personalizadas. Os itens a seguir estão incluídos com a aplicação Customer Service Management :

- global.CSQoryExtensionPoint: o ponto de extensão fornecido para a configuração da função do CSM
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: a instância de extensão fornecida para a configuração da função do CSM

Para criar uma nova função:

1. Crie um novo arquivo de constante para manter as configurações da nova função semelhante a CSQueryBRUtilOOBConstants. Por exemplo:

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. Crie uma nova instância de extensão para manter a lógica que retorna este novo arquivo de constante para CSQueryBRUtil.
3. Certifique-se de que esta função esteja na instância e contenha a função sn_esm_user.
4. Atribua esta nova função a um contato.
5. Crie ou modifique as ACLs e as regras de negócios de consulta para esta função, conforme necessário.

Para obter mais informações sobre como modificar ACLs e regras de negócios de consulta, consulte KB0685767 .

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor

Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Inclusões de script instaladas com Customer Service Management

Script includes são adicionados com a ativação de Customer Service Management.

Inclusões de script instaladas com Customer Service Management

Script Include	Descrição
CSEMailUtil	Usado para ações e notificações de e-mail de caso de atendimento ao cliente.
CSPortalUtil	Funções de ajuda para o portal de autoatendimento do cliente.
AccountTeamUtil	Utilize APIs para o módulo de responsabilidade da equipe da conta Customer Service Management.
AjaxCustomerServiceSearch	Classe Ajax que fornece os resultados da pesquisa da base de conhecimento.

Client scripts instalados com Customer Service Management

Os client scripts são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Client scripts instalados com o Customer Service Management

Client scripts	Tabela	Descrição
Canal e estado somente leitura para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Define os campos **Canal** e **Estado** como somente leitura no formulário Caso que o cliente pode exibir no portal do cliente.
Verificar Contextual Security Instalado	Contato [customer_contact]	Verifica se o plug-in Contextual Security (com.glide.role_management) está instalado antes de criar um contato do cliente.
Exibição de caso do cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta determinados elementos no formulário de caso para exibição ESS.
Formulário de caso vazio na mudança de conta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um usuário faz uma mudança no valor no campo **Conta** no formulário Caso, os valores nos seguintes campos são limpos: **Parceiro**, **Contato** do parceiro , **Ativo**, **Direito**, **Contrato** e **Contato**.
Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um usuário faz uma mudança no valor no campo **Parceiro** no formulário Caso, o campo **Contato do parceiro** também é limpo.
Ocultar fluxo de atividades	Contato [customer_contact]	Oculta o fluxo de atividades na parte superior do cabeçalho do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client scripts instalados com o Customer Service Management

Client scripts	Tabela	Descrição
Ocultar ícone de anexo	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Oculta o ícone de anexo na parte superior do cabeçalho do formulário.
Ocultar ícones do cabeçalho do formulário	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de e-mail do menu de mais opções e o ícone de fluxo de atividades na parte superior do cabeçalho do formulário. Também oculta o ícone do livro ao lado do campo **Descrição resumida** no formulário.
Ocultar sugestão ao lado da descrição resumida	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de sugestão ao lado do campo **Descrição resumida**.
Tornar o campo somente leitura	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Define os campos **De** e **Até** para leitura somente quando um registro for criado na tabela Tipo de relacionamento da conta (sn_customerservice_account_relationship_type).
Abrir a lista do Glide para o novo compromisso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Abre a lista do Glide para selecionar o usuário para um compromisso para novos registros.
Preencher Empresa de Contato	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um nome de usuário é selecionado no campo **Contato**, o campo **Conta** é preenchido com as informações da conta do contato.
Preencher contrato	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Contrato** quando o campo **Conta** é preenchido.
Preencher contrato e direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche os campos **Contrato** e **Direito** quando o campo **Conta** é preenchido.
Preencher direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Direito** quando o campo **Conta** é preenchido.
Preencher produto	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um ativo é selecionado no campo **Ativo**, o campo **Produto** é preenchido com o modelo de produto do ativo.
Código de registro somente leitura	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Define o campo **Código de registro** como somente leitura.
Definir leitura da conta no carregamento	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Define o campo **Conta** como somente leitura para um novo registro quando a conta não estiver vazia no carregamento do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client scripts instalados com o Customer Service Management

Client scripts	Tabela	Descrição
Definir ativo somente leitura	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Defina o campo **Ativo** como somente leitura para um novo formulário quando o valor do ativo não estiver vazio.
Mostrar campo de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra o campo **Aberto por** no formulário Caso.
Informações de tratamento especial para caso	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra todas as Informações de tratamento especial com alerta de tipo de exibição relacionado ao registro atual.
Validar direito do produto	Direito [service_entitlement]	Exibe uma mensagem de aviso para o campo **Por unidade** se um produto for selecionado, mas os campos **Ativo**, **Contrato** e **Conta** estiverem vazios.

Regras de negócios instaladas com Customer Service Management

As regras de negócios são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

A tabela a seguir descreve as regras de negócios e suas tabelas relacionadas que são adicionadas com Customer Service Management.

Regras de negócios adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Consulta de conta para o cliente	Conta [customer_account]	Consulta a conta do contato do cliente.
Regra de exibição de relacionamento da conta	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Exibe os valores corretos no diagrama bidirecional no formulário Relacionamento da conta.
Adicionar função do cliente aos contatos	Contato [customer_contact]	Adiciona a função do cliente (sn_customerservice.customer) a um contato do cliente se o contato não tiver funções atribuídas ou se o ID do usuário do contato estiver definido.
Adicionar função externa snc aos contatos	Contato [customer_contact]	Adiciona a função do usuário snc_external a cada contato.
Adicionar contato primário	Ativo	Quando um ativo é atribuído a um novo contato primário, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
ao contato do ativo	[alm_asset]	contato primário é adicionado ao contato do ativo.
Consulta do aprovador para o cliente	Aprovação [sysapproval_approver]	Consulta o aprovador para um contato do cliente.
Consulta de ativo para o cliente	Ativo [alm_asset]	Consulta os ativos de um contato do cliente.
Regra de negócios de avaliação automática	Caso [sn_customerservice_case]	Aciona uma pesquisa de satisfação do cliente quando um caso é definido como **Encerrado**.
Consulta de caso para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Consulta os casos de um contato do cliente.
Regra de exibição de caso	Caso [sn_customerservice_case]	Uma regra de negócios de exibição no formulário Caso que passa alguns valores para o navegador quando um caso é exibido.
Mudança Aguardando para Abrir	Caso [sn_customerservice_case]	Altera o estado do caso de **Aguardando informações** para **Aberto**.
Verificar duplicado	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há registros duplicados antes de criar um novo contato de ativo.
Verificar duplicado para responsabilidade	Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo relacionamento de contato.
Verificar duplicado para responsabilidade	Contato de Ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo contato de ativo.
Verificar se as funções snc_external existem	Contato [customer_contact]	Verifica se o plug-in com.glide.security_schema está ativado.
Consulta de contato para o cliente	Contato [customer_contact]	Consulta os contatos de um cliente.
Consulta de contrato para o cliente	Contrato	Consulta os contratos de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[ast_contract]	
Criar relacionamento bidirecional	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Depois que um relacionamento de conta é criado, esta regra de negócios cria o registro de relacionamento de conta bidirecional.
Excluir contatos e ativos da conta	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Quando um relacionamento de conta é excluído, esta regra de negócios exclui os contatos de conta e ativo correspondentes.
Excluir tipo de relacionamento	rótulo [account_relationship_type]	Verifica se algum registro de relacionamento está usando um tipo de relacionamento antes que esse tipo de relacionamento seja excluído.
Excluir definição de responsabilidade	Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Verifica se algum membro da equipe de conta está usando uma definição de responsabilidade antes que essa definição de responsabilidade seja excluída.
Exibir mensagem de solicitação	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Após o envio da solicitação de registro, é exibida uma mensagem informativa ao usuário
Regra de exibição	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Mostra uma mensagem para lembrar os usuários de inserir um código de registro correto
Consulta de direito para o cliente	Direito [service_entitlement]	Consulta os direitos de um contato do cliente.
Inserir anotações de trabalho de caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Atualiza as anotações de trabalho de caso com os detalhes do compromisso quando um compromisso é criado.
Preencher empresa para caso	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Empresa** no formulário Caso com base no nome inserido no campo **Contato**.
Definir primeiro tempo de resposta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um caso é criado ou atualizado, esta regra define a hora atual no campo first_response_time. Também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		usado quando um caso é definido como **Resolvido** ou **Aguardando informações** ou quando comentários ou anotações de encerramento são adicionados. **Nota:** O campo first_response_time não é usado.
Atualizar conta com base no código de registro	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Valida o código de registro do registro e atribui a conta associada ao código de registro.
Atualizar rótulos de relacionamento da conta	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Quando os rótulos de um tipo de relacionamento de conta são atualizados, essa regra de negócios atualiza todos os registros de relacionamento de conta relacionados.
Atualizar direito de caso no encerramento	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza o direito associado quando o estado de um caso é definido como **Encerrado**.
Atualizar Anotações de trabalho de caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um compromisso para o caso é atualizado.
Atualizar anotações de trabalho de caso	Conhecimento [kb_knowledge]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um artigo de conhecimento associado ao caso é atualizado.
Atualizar caso primário para nova tarefa	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é criada.
Atualizar caso primário para mudança de estado	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é alterada.
Atualizar rótulo de relacionamento	Relacionamento entre contas [account_relationship]	Atualiza os rótulos de relacionamento para relacionamentos de conta bidirecionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualizar estado da tarefa do usuário	Caso [sn_customerservice_case]	Calcula a carga de trabalho do agente com base no número de casos atribuídos a ele. Também atualiza a última hora atribuída. Esta regra é usada pelo mecanismo de regra de correspondência.
Validar registro	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Verifica se o registro é válido com base no endereço de e-mail do usuário. Se o usuário existir no sistema ou uma solicitação já tiver sido enviada e estiver no estado pendente, a solicitação de registro não será permitida.

Componentes instalados com espaços do CSM

Vários tipos de componentes são instalados com espaços do CSM.

Funções

A função de usuário do espaço do agente (agent_workspace_user) é adicionada à função de agente do Service Management (sn_esm_agent). A função é necessária para acessar Espaço do agente para CSM.

Visualizações do formulário

Os agentes de atendimento ao cliente veem os formulários na exibição de formulário do CSM Workspace (workspace_csm), se houver para determinados tipos de registro. Caso contrário, os agentes verão os formulários na exibição de formulário do espaço.

Tabelas

Nos espaços do CSM, várias tabelas Customer Service Management são fornecidas com os layouts de exibição Espaço e Espaço do CSM.

Exibição de Tabelas no espaço

A exibição Espaço é fornecida para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Consumidor (csm_consumer)
- Conta (customer_account)
- Contato (customer_contact)
- Relacionamento da conta (account_relationship)
- Ativo (alm_asset)
- Contrato (ast_contract)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo do produto (cmdb_model)
- Direito (service_entitlement)
- Tarefa (sn_customerservice_task)
- Compromissos (sn_customerservice_appointment)
- Relacionamento do contato (sn_customerservice_contact_relationship)
- Escalação (sn_customerservice_escalation)
- Pedido (csm_order)
- Caso de pedido (csm_order_case)
- Informações de tratamento especial (sn_shn_notes)
- Item de linha do pedido (csm_order_line_item)
- Contato do ativo (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Membro da equipe da conta (sn_customerservice_team_member)
- Tabela Perfis sociais (sn_app_cs_social_social_profile)
- Tabela de logs sociais (sn_app_cs_social_social_log)
- Conhecimento aplicado à tabela Tarefas (m2m_kb_task)

Tabelas na exibição do espaço do CSM

A exibição CSM Workspace (workspace_csm) é fornecida para as seguintes tabelas:

- Interação (interação)
- Local (cmn_location)

A exibição do espaço do CSM para essas tabelas é semelhante à respectiva exibição da interface da plataforma padrão.

Listas

As categorias de lista e as listas filtradas que foram configuradas para agentes de atendimento ao cliente em espaços do CSM.

Listas e listas filtradas para agentes do Atendimento ao cliente

Categoria da lista	Listas filtradas	Descrição
Casos	Meus Casos	Casos atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Não designado aos Meus grupos	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de atendimento ao cliente, mas não foram atribuídos a um agente.
	Todos	Todos os casos de atendimento ao cliente.
Gestão de problemas graves	Casos principais	Casos principais que foram aceitos.
Cliente	Contas	Uma lista de contas de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas e listas filtradas para agentes do Atendimento ao cliente

Categoria da lista	Listas filtradas	Descrição
	Parceiros	Uma lista de contas de parceiro.
	Contatos	Uma lista de contatos do cliente.
	Consumidores	Uma lista de consumidores.
Interações	Minhas Interações	Interações que são atribuídas ao agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece no campo **Atribuído a** no registro de interação).
Conhecimento	Meus Artigos de Conhecimento	Artigos de conhecimento de autoria do agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece no campo **Autor**). **Nota:** Esta lista aparece no painel de lista quando o plug-in Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer) é ativado.
Tarefas de catálogo	Atribuído aos Meus grupos	Tarefas de catálogo atribuídas aos grupos do agente atual.

Nota:
Listas filtradas adicionais aparecem no painel de lista quando um agente de atendimento ao cliente também tem a função itil.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para a aplicação Customer Service Management.

Componentes instalados com o CTI Softphone

Vários tipos de componentes são instalados com o CTI Softphone.

Tabelas instaladas com CTI Softphone

As tabelas são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Tabelas para ativação do CTI Softphone

Tabela	Descrição
Status de CTIs do Usuário	Armazena o status de disponibilidade do agente.

Inclusões de script instaladas com CTI Softphone

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script Include	Descrição
CTIAjaxUtility	Classe Ajax que fornece funções de ajuda para definir e obter estados do usuário, obter contexto de chamada de entrada, registrar uma chamada e colocar e retirar da fila uma chamada.

Regras de negócio instaladas com CTI Softphone

As regras de negócios são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Rotear usuário disponível para tarefa de incidente	Status de CTIs do Usuário [user_cti_status]	Regra de negócio de demonstração para retirar uma chamada da fila com base em regras de correspondência sempre que um agente se tornar disponível.

Componentes instalados com os dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com os dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Regras de negócio instaladas com o Customer Service CTI Demo Data

As regras de negócios são adicionadas com a ativação dos Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Rotear usuário disponível para tarefa de caso	Status de CTIs do Usuário [user_cti_status]	Usado para retirar uma chamada da fila sempre que um agente se tornar disponível.

Componentes instalados com o OpenFrame

Vários tipos de componentes são instalados com o OpenFrame.

Tabelas instaladas com OpenFrame

As tabelas são adicionadas com a ativação do OpenFrame.

Tabelas instaladas com OpenFrame

Tabela	Descrição
Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Um log das chamadas telefônicas de entrada e de saída. Esta tabela pode ser usada para registrar qualquer chamada telefônica feita ou recebida.
Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Armazena a configuração do OpenFrame. Esta é a configuração usada para carregar o OpenFrame no TopFrame.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com OpenFrame

A função do usuário OpenFrame é automaticamente adicionada quando você ativae OpenFrame.

Função	Descrição	Contém função
Usuário [sn_openframe_user]	A função do usuário do OpenFrame.	Nenhum

Inclusões de script instaladas com o OpenFrame

O OpenFrameAjaxUtility script include é adicionado quando você ativae OpenFrame.

Inclusões de script para OpenFrame

Script Include	Descrição
OpenFrameAjaxUtility	Classe do utilitário OpenFrame AJAX que fornecees funções para obter a configuração do OpenFrame e também para obter e definir o último local do quadro aberto.

Regras de negócio instaladas com OpenFrame

Algumas regras de negócios brelacionadas são adicionadas quando você ativa oe OpenFrame.

Regras de negócios do OpenFrame

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Definir agente	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Define o agente na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log] como o usuário conectado no momento se uma chamada telefônica for registrada sem um agente.
Uma configuração padrão	Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Verifica se há apenas uma configuração OpenFarme padrão. Você não pode ter duas configurações OpenFrame se a opção padrão for definida como verdadeiro.
Atualizar anotações de trabalho da tarefa	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Atualiza as anotações de trabalho de uma tarefa específica sempre que uma chamada telefônica é registrada para essa tarefa.

Macros de IU instaladas com OpenFrame

Macros de IU relacionadas são adicionadas quando você ativa o plug-in OpenFrame.

As macros de IU adicionadas ao ativar o plug-in OpenFrame são compatíveis com as seguintes condições:

- A propriedade *doctype* está definida como verdadeiro e o dispositivo não é um tablet ou celular.
- O navegador da Web é o Internet Explorer 10 ou superior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador do sistema, você pode adicionar os seguintes scripts de macro de IU:

Scripts de macro de IU do OpenFrame

Script Include	Descrição
`mostrar_telefone`	• Esta macro requer a ativação do plug-in OpenFrame. • Ao configurar esta macro de IU usando o parâmetro `ref_contribution`, você pode exibir um ícone de telefone ao lado do campo de referência sys_user se o campo de telefone no registro sys_user for preenchido com o número de contato do usuário.
`show_phone_customer_service`	• Esta macro requer a ativação dos plug-ins Customer Service Management e OpenFrame. • Ao configurar esta macro de IU usando o parâmetro `ref_contribution`, você pode exibir um ícone de telefone ao lado do campo de referência Customer_account de **contato** no formulário de caso se o campo de telefone no registro customer_account de contato for preenchido com o número de contato do usuário.

Exibir o ícone de telefone permite que você faça chamadas usando o recurso de clicar para ligar na janela do OpenFrame. Para obter mais informações sobre como usar o OpenFrame, consulte Visão geral do OpenFrame.

Componentes instalados com informações de tratamento especial

Vários tipos de componentes são instalados com Informações de tratamento especial.

Tabelas instaladas com Informações de tratamento especial

As tabelas incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Armazena as informações de tratamento especial.
Configuração de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as configurações da tabela de informações de tratamento especial.

Funções instaladas com Informações de tratamento especial

Algumas funções de usuário estão incluídas no plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de anotações de tratamento especial

Função	Descrição
sn_shn.admin	Pode ler, criar, atualizar e excluir informações de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.editor. A função sn_customerservice_manager contém a função sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Pode ler e atualizar informações de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.user. A função sn_customerservice_agent contém a função sn_shn.editor.
sn_shn.usuário	Pode ler informações de tratamento especial.

Propriedades instaladas com Informações de tratamento especial

Algumas propriedades estão incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades de informações de tratamento especial

Propriedade	Descrição
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial [sn_shn.max_num_alerts]	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão [sn_shn.note_preferences]	Informações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels [sn_shn.popup_width]	A largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos de 300, a janela usará automaticamente a largura mínima de 300 pixels. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**

Para saber mais sobre as propriedades de anotações de tratamento especial, consulte Configurar propriedades de informações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios instaladas com Informações de tratamento especial

As regras de negócios incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com o plug-in Informações de tratamento especial

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualizando o campo da tabela	Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Preenche o campo **Tabela** com o rótulo da tabela em vez do nome inteiro da tabela.
Entrada da Tabela de Cache SHN	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as entradas na tabela de configuração em um cache para evitar consultas repetidas.

Client scripts instalados com Informações de tratamento especial

Os scripts do cliente incluídos com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona os seguintes scripts do cliente.

Scripts de cliente

Client scripts	Tabela	Descrição
Ao carregar mensagem	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Ao carregar Mensagem que descreve para que serve a tabela Configuração de informações de tratamento especial. Crie uma configuração selecionando uma tabela para a qual anotações de tratamento especial podem ser criadas e exibidas. Inclua anotações para entidades relacionadas selecionando os campos desejados e adicionando-os à configuração.

Inclusões de script instaladas com Informações de tratamento especial

As inclusões de script incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script para informações de tratamento especial

Script Include	Descrição
SHNProcessor	Uma coleção de APIs para anotações de tratamento especial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script para informações de tratamento especial

Script Include	Descrição
SHNTable	Fornece uma lista de tabelas para as quais o usuário pode criar anotações de tratamento especial.

Componentes instalados com o Targeted Communications

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Targeted Communications.

Tabelas instaladas com Comunicações de destino

Tabelas são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Tabelas instaladas com Comunicações de destino

Tabela	Descrição
Destinatários (Usuários) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Usuários internos.
Destinatários (contas) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contas.
Destinatários (Consumidores) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Consumidores.
Destinatários da Publicação [sn_publications_publication_contact_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contatos.
Configuração de Fluxo de Trabalho [sn_publications_workflow_config]	Página de configuração do fluxo de trabalho.
Publicação [sn_publications_publication]	Armazena todas as publicações.
Lista de destinatários [sn_publications_recipients_list]	Armazena as listas de destinatários.
Recorrência [sn_publications_recurrence]	Armazena todas as recorrências de publicação.

Funções instaladas com Comunicações de destino

As funções são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Comunicações de destino

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de publicações [sn_publications.admin]	O administrador de publicações pode: • ler todas as publicações • criar, atualizar e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários • adicionar ou remover aprovadores de fluxos de trabalho	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
Autor de publicações [sn_publications.author]	O autor das publicações pode: • ler todas as publicações • criar, atualizar e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Aprovador de publicações [sn_publications.approver]	O aprovador de publicações pode aprovar publicações.	approver_user
Usuário da lista de destinatários [sn_publications_recipients_list_user]	O usuário da lista de destinatários pode criar e exibir listas de destinatários.	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Comunicações de destino

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de destinatários [sn_publications_recipients_user]	O usuário dos destinatários pode exibir listas de destinatários.	Nenhum

Propriedades instaladas com Comunicações de destino

As propriedades são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedade	Descrição
sn_publications.max_email	Limita o número de destinatários de e-mail. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100000 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Componentes instalados com Knowledge Product Entitlements

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Knowledge Product Entitlements.

Regras de negócios instaladas com Knowledge Product Entitlements

Regras de negócios são adicionadas com a ativação de direitos de produto de conhecimento.

Regras de negócios de direitos de produtos de conhecimento

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Direito de produto de conhecimento	Conhecimento [kb_knowledge]	Implementa os controles de acesso necessários para usuários com a função sn_customerservice.customer.
Direitos de Produtos da Base de Conhecimento	Base de conhecimento [kb_knowledge_base]	

Propriedades instaladas com Knowledge Product Entitlements

As propriedades são adicionadas com a ativação de direitos de produto de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades adicionadas com direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Habilitar o controle de acesso das Bases de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais eles têm direitos. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de Produtos de Conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Permita o acesso a Bases de conhecimento com o campo **Produtos relacionados** vazio. Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Base de conhecimento. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de Produtos de Conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.article.enable	Habilitar o controle de acesso de Artigos de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de Produtos de Conhecimento** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades adicionadas com direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Permita o acesso a artigos de conhecimento com o campo **Produtos relacionados** vazio. Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Conhecimento. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de Produtos de Conhecimento** > **Propriedades**

Componentes instalados com o Autoatendimento do Password Reset

Vários tipos de componentes são instalados com o Autoatendimento do Password Reset.

Inclusões de script instaladas com o Autoatendimento do Password Reset

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do Autoatendimento do Password Reset.

Inclusões de script para redefinição de senha de autoatendimento

Script Include	Descrição
PasswordResetAJAX	Script AJAX para processar uma redefinição de senha de uma Página de IU como convidado.
ResetPwdAjaxProcessor	

Componentes instalados com Engagement Messenger

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Engagement Messenger, incluindo plug-ins, tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação da aplicação Engagement Messenger

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Engagement Messenger [sn_csm_ec.ec_admin]	Cria e edita configurações para módulos do Embedded Messenger	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação Engagement Messenger

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• sp_admin • ais_admin • construtor_catálogo_editor
Leitura do Engagement Messenger [sn_csm_ec.ec_read]	Pode exibir as configurações existentes dos módulos do Messenger integrado	Nenhum

Tabelas instaladas

Tabelas adicionadas com a ativação da aplicação Engagement Messenger

Tabela	Descrição
Instância do recurso de bate-papo [sn_csm_ec_chat_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de bate-papo dos módulos do Messenger.
Módulo do Engagement Messenger [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Armazena a lista de todos os módulos do Messenger.
Recurso [sn_csm_ec_feature]	Armazena as definições de recurso do Messenger. Cada instância de recurso de um módulo do Messenger é criada a partir de sua definição de recurso.
Instância do recurso [sn_csm_ec_feature_instance]	Armazena os detalhes das instâncias do recurso do módulo do Messenger.
Instância do recurso de saudação [sn_csm_ec_gr_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Saudação dos módulos do Messenger.
Instância do recurso de conhecimento [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Conhecimento dos módulos do Messenger.
Pesquisar instância do recurso [sn_csm_ec_search_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso Pesquisar dos módulos do Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o Engagement Messenger

Propriedades do Engagement Messenger

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar a propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* para habilitar a configuração da política frame-ancestors para o site em que deseja hospedar Engagement Messenger. Defina o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 'self' <a URL do seu site>. Por exemplo, "self" https://www.example.com • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina a propriedade do sistema *glide.authenticate.multisso.enabled* como verdadeiro para habilitar o SSO de vários provedores. • Digite: verdadeiro | falso • Valor: self • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite de sessão do usuário para a propriedade do sistema *glide.ui.session_timeout* como um valor maior ou igual ao tempo limite do site. • Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Engagement Messenger

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionem para o registro de solicitação exato que eles enviaram. Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou reservar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for https://www.example.com/support, defina o valor da propriedade como https://www.example.com/support.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período de inatividade (em segundos) para acionar a ajuda proativa em Engagement Messenger. • Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro do portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Plug-ins instalados

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com Engagement Messenger

Os recursos da capacidade de inicialização contextual permitem que você defina a tela de inicialização padrão em Engagement Messenger.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso

BATE-PAPO	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identifica o tópico Virtual Agent a ser incluído no bate-papo.
		<language_name>
		Idioma de bate-papo padrão. Por exemplo, para francês, especifique `fr`
		<param_name>:<param_value>
		Quaisquer parâmetros adicionais a serem passados para o tópico Virtual Agent. O nome do parâmetro deve iniciar com `sysparm`. Por exemplo, `sys_param_product_name`.

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de uma ordem de serviço.

CASO	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table": "sn_customerservice_case",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
NEW_CASE	`{ feature: "NEW_CASE", params: { } }`	Nenhum
LISTA_DE_CASOS	`{ feature: "CASE_LIST", params: { } }`	Nenhum
VIEW_ARTICLE	`{ feature: "VIEW_ARTICLE", params: { "sys_kb_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Identificador do sistema (sys_id) de um artigo de conhecimento.
PESQUISAR	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de pesquisa.
CASO_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de caso.
CATALOG_ITEM	`{ feature: "CATALOG_ITEM", params: { "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Identificador do sistema (sys_id) de um item do catálogo.
NEW_APPOINTMENT	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Recurso	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
NEW_WORK_ORDER	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	Nenhum
CASA	`{ feature: "HOME", params: { } }`	Nenhum

Tópicos relacionados

Iniciar um recurso em Engagement Messenger usando código personalizado

Engagement Messenger tabelas de tradução

Engagement Messenger usa as tabelas [sys_translated_text] e [sys_ui_message] para armazenar texto traduzido.

Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas nesta tabela, uma por idioma para o qual ServiceNow fornece uma tradução.

Tabelas de tradução usadas por Engagement Messenger

Tabela	Descrição
Texto traduzido [sys_translated_text]	Armazena traduções de campos configuráveis, como Saudação do usuário e Mensagem de pesquisa. Esses campos são configurados na configuração do módulo Engagement Messenger e têm o tipo de campo translated_text. Os principais campos desta tabela são: • **Documento**: identificador interno do registro de instância do recurso ao qual esta tradução se aplica. • **Nome do campo**: campo de título ou legenda do registro de instância do recurso. • **Idioma**: idioma para o qual o texto será traduzido. • **Nome da tabela**: nome da instância do recurso. • **Valor**: texto traduzido que o usuário vê.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de tradução usadas por Engagement Messenger

Tabela	Descrição
	Para obter detalhes sobre como traduzir conteúdo de texto em idiomas diferentes, consulte Tabela de textos traduzidos e Tradução dos campos de texto.
Mensagem [sys_ui_message]	Armazena traduções de mensagens estáticas em Engagement Messenger. Para obter mais informações sobre a tabela Mensagem, consulte Tabela Mensagem.

Nota:
Para obter informações sobre Virtual Agent tradução de bate-papo, consulte Tabelas de tradução do Virtual Agent

Referência do Contratos e direitos do cliente

Os tópicos de referência fornecem uma descrição dos campos de formulário na aplicação Contratos e direitos do cliente.

Gestão do ciclo de vida

Um contrato de serviço passa por vários estados em cada fase de seu ciclo de vida.

Em cada estado, um contrato de serviço está habilitado para executar determinadas ações , conforme mencionado na tabela a seguir.

Ciclo de vida do contrato de serviço , estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
Um contrato de serviço é gerado.	Rascunho	• As datas de início e término do contrato de serviço podem ser modificadas de forma que as datas dos registros secundários estejam dentro do intervalo de datas. • As linhas de contrato e os direitos relacionados podem ser adicionados/removidos/modificados. • O item-base de instalação/produto vendido coberto pode ser adicionado/removido.
O contrato de serviço é ativado na data de ativação.	Ativo	• As modificações no contrato de serviço podem ser feitas manualmente, por meio de integração e via fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos. • A data de início não pode ser modificada. • A data de término pode ser estendida e deve ser posterior à data atual. • Itens de linha do contrato podem ser adicionados. • O item-base de instalação/produto vendido coberto pode ser modificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do contrato de serviço , estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
O contrato de serviço é desativado na data de expiração.	Expirado	Nenhuma ação.
O contrato de serviço foi cancelado.	Cancelared	Nenhuma ação.

Os itens de linha do contrato de serviço e os direitos também executam ações semelhantes nos respectivos estados.

Quando uma entidade primária passa para o estado Expirado, as entidades secundárias herdam o mesmo estado. Por exemplo, quando um contrato de serviço expira, as linhas de contrato e os direitos relacionados também expiram.

No entanto, a mudança de estado de uma entidade secundária não afeta sua entidade primária.

O produto vendido ou o item-base de instalação referenciado na linha do contrato ou em um direito deve estar no mesmo estado da entidade em que é referenciado.

Estado suspenso

Quando um produto vendido é suspenso, as linhas de contrato e os direitos relacionados, nos estados Rascunho ou Ativo, também são movidos para o estado Suspenso.

Uma linha de contrato de serviço ou direito suspenso é pausado para qualquer atividade, exceto o seguinte:

- Editando os valores de campo.
- Criando registros nas listas relacionadas correspondentes.

Ao retomar o produto vendido, o item de linha do contrato relacionado ou o direito adquire o estado dependendo das datas de início e término. Por exemplo, um direito retomado que tem sua data de início no passado e sua data de término no futuro adquire o estado Ativo.

Excepcionalmente, quando uma linha de contrato ou direito no estado Suspenso atinge sua data de término, ele passa para o estado Expirado automaticamente.

Validações de data

Uma linha de contrato e um direito associado a um contrato de serviço devem ser criados dentro das datas de início e término do contrato.

Qualquer modificação nas datas de linhas de contrato e direitos deve estar em conformidade com o intervalo de datas do contrato de serviço primário.

Formulário de contrato de serviço

A aplicação Contratos e direitos do cliente usa o formulário de contrato de serviço cpara criar contratos de serviço.

Para obter informações sobre como criar um contrato, consulte Criar um contrato de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome do contrato de serviço.
Número	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Referência do contrato	O número de identificação atribuído externamente ao contrato de serviço.
Conta	O nome da conta associada ao contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada, selecionando **Novo** no formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Consumidor	O nome do consumidor associado ao contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Estado	O estado atual do contrato: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspenso
Data de início	A] data de ativação do contrato.
Data de término	A data em que o contrato termina.

Formulário de linha de contrato de serviço

Você pode criar linhas de contrato na aplicação Contratos e direitos do cliente usando o formulário Linha de contrato de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar uma linha de contrato, consulte Criar uma linha de contrato de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de linha de contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome da linha do contrato de serviço.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Conta	O nome da conta associada a este contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada, selecionando **Novo** no formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Estado	O estado atual da linha do contrato: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspenso **Nota:** • O estado da linha do contrato é herdado do contrato de serviço primário. • O estado suspenso só é aplicável quando o item de linha do contrato é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos.
Data de início	A data de ativação da linha do contrato.
Data de término	A data em que a linha do contrato expira.
Produto	O modelo de produto que é mapeado para a oferta de produto para o produto vendido.
Oferta de produtos	A oferta de produto que é mapeada para o produto vendido.
Produto vendido	O nome do produto vendido que é adicionado à linha do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de linha de contrato de serviço

Campo	Descrição
	Nota: • Quando o item de linha do contrato é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos, este campo exibe o nome do produto vendido a partir do qual a linha do contrato é gerada. • Quando as linhas de contrato são criadas por meio de integração, o campo se torna inválido.
Método de preço	O método de preço para o produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta de produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Preço líquido unitário	O preço de cada unidade na oferta de produto. O preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual. Este campo se torna válido somente quando o método no campo **Método de preço** é um pagamento recorrente.

Nota:
Quando um item de linha do contrato é criado manualmente, os campos **Método**de **preço , Preço líquido unitário**e **Periodicidade** são inválidos. Eles só são aplicáveis quando a linha do contrato é criada pelo fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos ou pela integração. Nesse caso, esses campos são preenchidos automaticamente com os detalhes do produto vendido relacionado.

Formulário de direito

O formulário Direito pode ser usado para criar direitos em Contratos e direitos do cliente.

Para obter informações sobre como criar um direito, consulte Criar um direito.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Nome	O nome do direito.
Produto	O produto associado ao direito.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Conta	O nome da conta associada a este contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada, selecionando **Novo** no formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Conta, consulte Formulário da conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Linha do contrato de serviço	O nome da linha do contrato de serviço relacionada.
Estado	O estado atual do direito: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspenso **Nota:** O estado do direito é herdado de sua linha de contrato primária.
Data de início	O direito data de ativação.
Data de término	A data em que o direito termina.
Direito vendido	O nome do produto vendido que é adicionado ao direito. **Nota:** • Se o direito for criado manualmente, este campo permanecerá somente leitura. • O campo deve ter o mesmo estado que o direito relacionado. • O campo se torna inválido quando os direitos são criados por meio da integração.
Oferta de produtos	A oferta de produto que é mapeada para o item de linha do pedido.
Método de preço	O método de preço para a oferta de produto selecionada. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta de produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Preço líquido unitário	O preço de cada unidade na oferta de produto.
Periodicidade	O preço recorrente para permitir que seus clientes organizem os pagamentos. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de direito

Campo	Descrição
	Este campo se torna válido somente quando o método no campo **Método de preço** é um pagamento recorrente.

Formulário Produto vendido coberto

A aplicação Contratos e direitos do cliente usa o formulário Produto vendido coberto para adicionar produtos vendidos ou instalar itens-base que são cobertos para as Contratos e direitos do cliente entidades.

Para obter informações sobre como adicionar produtos vendidos ou itens-base de instalação que são cobertos, consulte Adicionar um produto vendido ou item-base de instalação coberto.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Contrato	O número de referência do contrato de serviço associado.
Produto Vendido	Os produtos que são vendidos a um cliente. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um produto for adicionado, o campo **Itens-base de instalação** será removido automaticamente. • Se um produto não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** na janela Produtos Vendidos. Para obter mais informações, consulte Criar um produto vendido.
Item-base de instalação	O item-base de instalação relacionado. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um item-base de instalação for adicionado, o campo **Produto vendido** será removido automaticamente. • Se um item-base de instalação não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** na janela Item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Criar um item-base de instalação.
Linha do contrato de serviço	A referência da linha de contrato de serviço associada.
Direito	A referência de direito associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Data adicionada	A data em que o produto é adicionado à entidade.
Data da remoção	A data até a qual o produto ficará ativo na entidade.

Nota:
O período de ativação do produto vendido ou item-base de instalação coberto deve estar em conformidade com o período de ativação da entidade relacionada.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de um único aplicativo usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e programações da sua equipe e monitorar seu desempenho.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Assista a este vídeo curto para ver como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Customer Service Management (CSM) permite que você execute estas tarefas:

- Avalie as operações em tempo real e o desempenho de equipes e agentes em diferentes canais e filas.
- Acompanhe o trabalho em andamento e forneça ajuda em tempo real aos membros da equipe para uma melhor experiência do cliente.
- Ajuda as organizações a garantir que seus gerentes vejam somente os dados e as exibições das equipes relevantes
- Monitorar e medir o desempenho da equipe, e fornecer feedback usando avaliações.
- Prever e recomendar habilidades para os agentes.
- Identifique oportunidades para orientar e treinar suas equipes.

Principais recursos

Como gerenciar o trabalho usando canais e filas

Gerencie itens de trabalho pendentes de clientes, a rotina de trabalho diária dos agentes e escale a carga de trabalho entre os agentes que cumprem os SLAs prometidos. Encaminhe e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atribua automaticamente itens de trabalho a agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. Monitore a integridade de suas filas analisando o desempenho em tempo real e ajude com as escalações.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

Dados da aplicação integrada

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

Programando

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar as programações. Gerencie as aprovações das equipes, troque os turnos dos agentes e preveja cenários de pessoal do agente.

Desempenho da equipe

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. A partir de um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente dentro dessa equipe.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar
Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.	Planeje e configure sua implementação.	Programe, oriente e treine seus agentes para trabalhar em casos de clientes.

Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

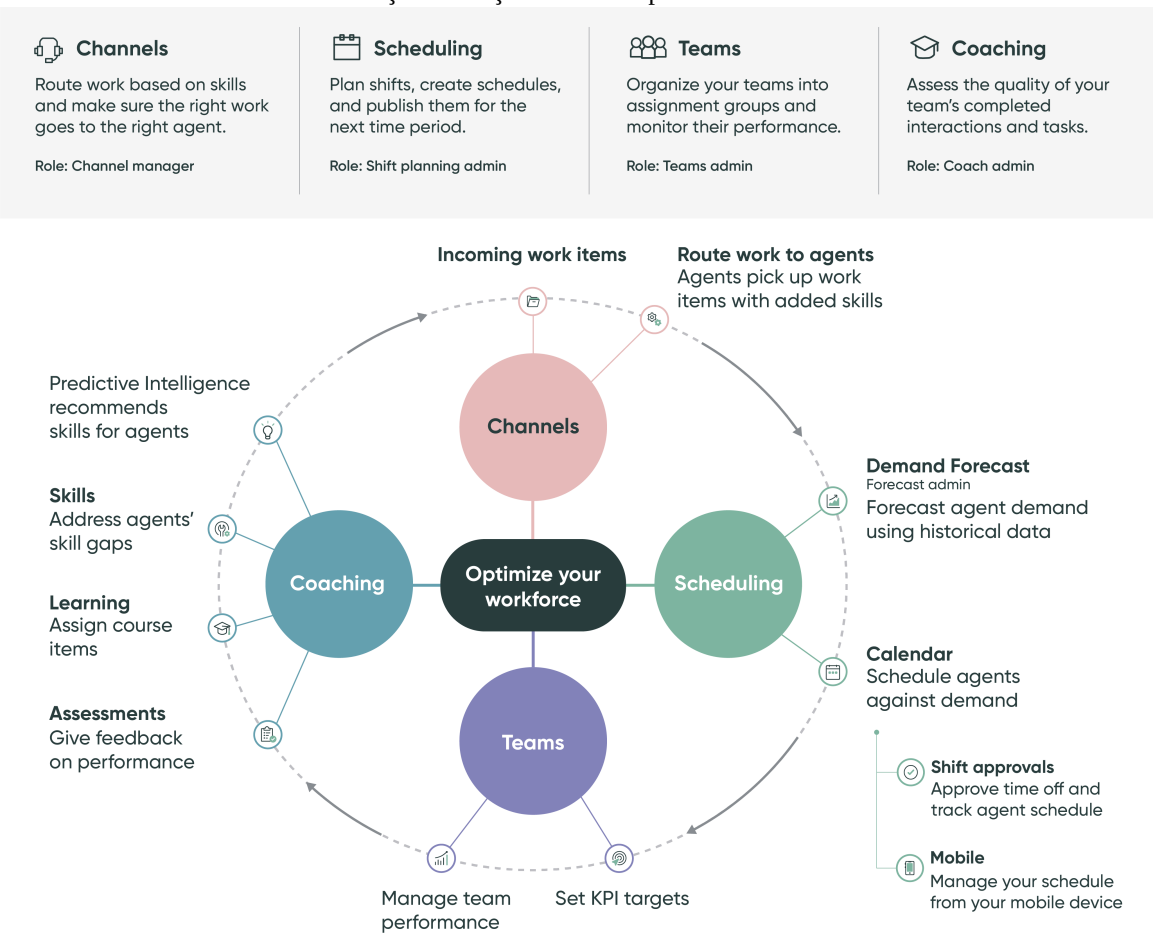
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo realizado por seus agentes em diferentes canais e filas. Forneça ajuda oportuna aos membros da sua equipe para resolver casos mais rapidamente e ajudar com problemas complexos do cliente. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

A imagem abaixo exibe o fluxo de trabalho do gerente entre os diferentes módulos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente



Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar a Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente neste vídeo. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal do espaço para gerentes

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação avançados, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

- KPIs: número de casos resolvidos no primeiro contato, número de casos não atualizados nos últimos 30 dias, número de casos resolvidos reabertos, número de casos em aberto escalados
- Itens de trabalho: total de casos em aberto, itens de trabalho em espera e ajuda solicitada
- Agentes: total de agentes, solicitações de folga, solicitações de troca de turno
- Casos em aberto: caso em aberto por backlog (gráfico de casos em aberto e não atribuídos), caso em aberto por idade (gráfico de 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias)
- Casos críticos em aberto: você pode ver a lista de casos críticos em aberto que são atualizados a cada 60 segundos.

Para obter mais informações, consulte Página principal do Manager Workspace.

Gestão de canais

Monitore suas equipes em tempo real e participe das conversas de bate-papo para ajudar quando houver necessidade.

Usando Canais, você também pode:

- Analise o desempenho em tempo real de suas equipes em vários canais e filas.
- Revise os itens de trabalho pendentes e aloque manualmente alguns dos itens de trabalho para os agentes disponíveis.
- Monitore o trabalho real que está sendo realizado pelos membros da sua equipe.
- Monitorar o status das filas.
- Rastreie e altere a presença em tempo real e a utilização da capacidade dos membros da sua equipe.

Para obter mais informações, consulte Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais tiraram folga.

Usando o Scheduling, você também pode:

- Atribua agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação da equipe.
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Programação no Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Adesão à programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes aderiram às programações planejadas e tome decisões oportunas para aumentar o desempenho da equipe definindo as metas de adesão esperadas.

Usando o Adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e as propriedades de adesão e conformidade com a programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes em um local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo as programações publicadas.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

Para obter mais informações, consulte Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Previsão de demanda

Preveja a demanda para as equipes e preveja os recursos com base em dados históricos.

Usando a Previsão de demanda, você também pode:

- Exiba a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe.
- Ajuste e priorize programações, tarefas, pausas e reuniões para os agentes sem afetar os objetivos de serviço.
- Use dados históricos e preveja os volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Para obter mais informações, consulte Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identifique todas as equipes que gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Analise os agentes de cada equipe e monitore o desempenho deles.
- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como seu gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhar as habilidades de cada agente ou recomendá-los para coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Teams no Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as necessárias para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analise a lacuna de habilidades e recomende o treinamento.
- Os gerentes podem atribuir cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching no Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Página principal do Manager Workspace

A página principal do Manager Workspace exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões fundamentadas.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Obtenha uma visão geral da página principal do Manager Workspace e saiba como configurá-lo usando Construtor de IU de acordo com suas necessidades de negócio.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Idade inicial do espaço do gerente

A página principal fornece os dados em tempo real da carga de trabalho atual e o desempenho da equipe, como:

- KPIs

  Número de casos resolvidos no primeiro contato

  Exibe o número de casos que foram resolvidos pelos agentes no primeiro contato do cliente.

  Número de casos não atualizados nos últimos 30 dias

  Exibe o número de casos que estão no mesmo estado há 30 dias.

  Número de casos resolvidos reabertos

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois de resolvidos.

  Número de casos em aberto escalados

  Exibe o número de casos em aberto que são escalonados pelo cliente ou internamente.

  Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar os casos.

- Itens de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Total de casos em aberto

Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe a divisão dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo**, **Aberto**e **Aguardando informações**.

Aguardando itens de trabalho

Exibe o número de itens de trabalho que ainda não foram atribuídos aos agentes.

Ajuda solicitada

Exibe o número de interações em que os agentes precisam da assistência do gerente para encerrar os casos.

- Agentes

Total de agentes

Exibe o número de agentes na equipe e a divisão dos agentes de acordo com o status atual: **Disponível**, **Off**-line , **Pausa**e **Ausente**.

Solicitações de licença

Exibe o número de solicitações de folga dos agentes que estão aguardando a aprovação do gerente.

Solicitações de troca de turno

Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão aguardando a aprovação do gerente.

- Casos em aberto

Abrir caso por backlog

Exibe um gráfico dos casos em aberto e não atribuídos nos últimos 12 meses.

Abrir caso por idade

Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10 a 15 dias, 15 a 30 dias e mais de 30 dias.

Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Tópicos relacionados

Criar uma página principal do Manager Workspace

Página principal do Manager Workspace

Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode usar recursos de gerenciamento de canal para monitorar métricas importantes em diferentes canais e filas.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

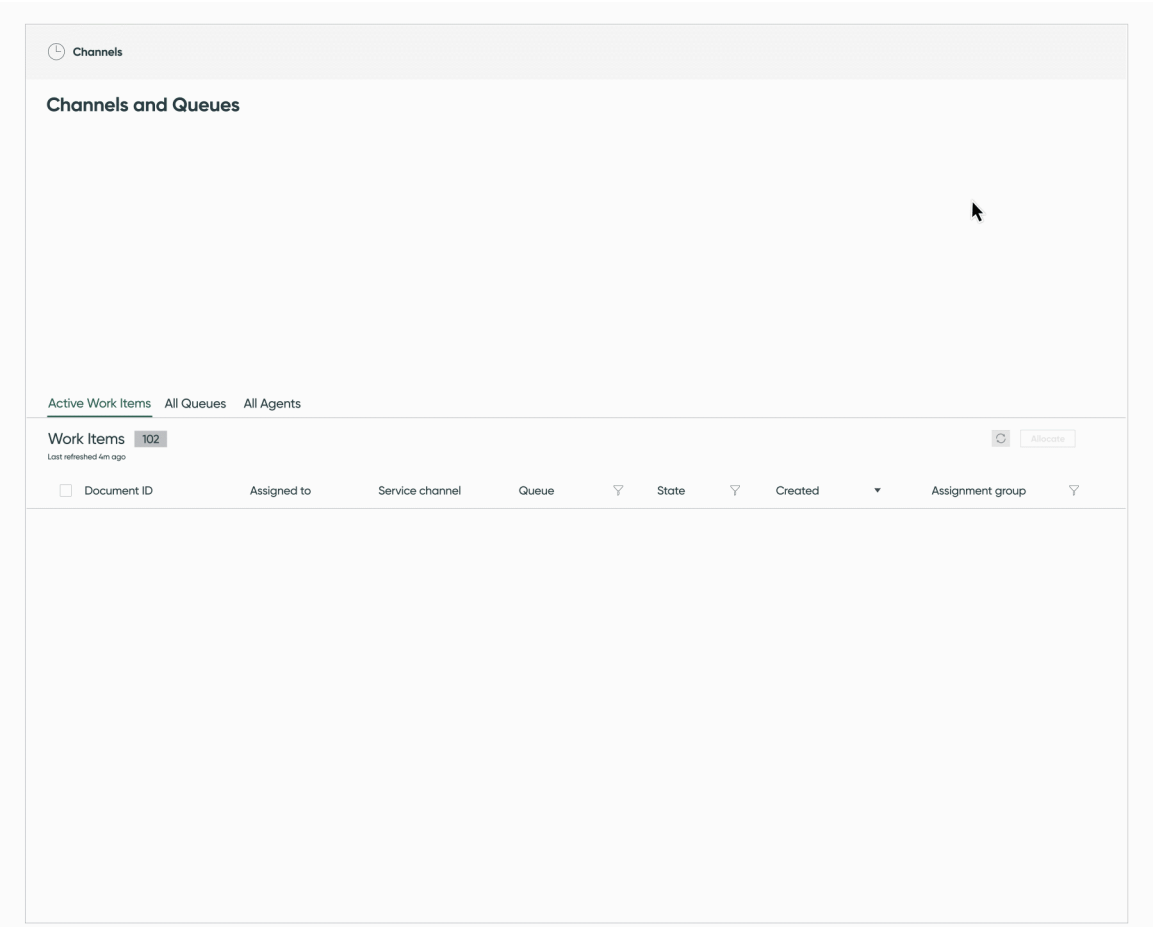
Monitore a integridade em tempo real de seus canais e filas analisando clientes em espera, agentes disponíveis, o trabalho que está sendo realizado pelos membros de sua equipe (ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos com mais rapidez.

Os snapshots de gerenciamento de canal a seguir fornecem uma visão geral rápida do monitoramento de desempenho em tempo real e dos recursos de detalhamento.



Como usuário do Channel Management, você pode:

- Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando relatórios de principais indicadores de desempenho em canais de serviço e filas.
- Analise o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Detalhar os itens de trabalho e fornecer ajuda oportuna aos membros da equipe por meio de sussurro de bate-papo ou adicionando anotações de trabalho a uma tarefa.
- Exiba a disponibilidade dos agentes e sua carga de trabalho.
- Monitorar itens de trabalho pendentes na fila e agir quando necessário.
- Atribua itens de trabalho manualmente aos agentes.
- Filtre os canais aplicáveis, KPIs, itens de trabalho, trabalho enfileirado e agentes usando a funcionalidade de filtro Grupo de atribuição.
- Rastreie o desempenho em tempo real do atendimento ao cliente nos canais de mensagens do consumidor, incluindo WhatsApp, Facebook, LINE, Amazon Connecte SMS.
- Rastreie e altere a presença em tempo real de agentes para que os itens de trabalho sejam roteados com mais eficiência.
- Faça uma busca detalhada dos KPIs específicos do canal para análise posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador do Channel Management, você pode:

- Crie canais de serviço e filas.
- Associe regras de atribuição a filas.
- Configure KPIs para canais de serviço e filas.
- Configure as listas de supervisor.
- Personalize a página de gerenciamento de canal de acordo com seus requisitos usando o Construtor de IU.

Tópicos relacionados

Configuração de canais de serviço e filas

Como usar o Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo: Channel Management usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode monitorar métricas importantes (ou principais indicadores de processo) em diferentes canais e filas. Gerencie o trabalho que está sendo realizado pelos membros de sua equipe (ou agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos para seus clientes finais.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

O funcionário de exemplo gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma organização grande e tem 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. O funcionário deve garantir que o trabalho recebido seja efetivamente roteado para os grupos certos em todos os canais. Isso pode ser feito configurando o Advanced Work Assignment de acordo com o requisito de negócios.

Depois que o funcionário tiver configurado Advanced Work Assignment (AWA) corretamente, ele poderá adicionar os principais indicadores de desempenho (KPIs) aos canais e filas e monitorar o desempenho operacional das equipes em tempo real.

O funcionário neste exemplo pode acompanhar o trabalho em andamento das equipes, atribuir itens de trabalho pendentes manualmente aos agentes e ingressar em conversas de bate-papo para ajudar os agentes.

Obtenha uma visão geral de como você pode monitorar equipes observando os dados em tempo real nos canais de serviço e nas filas.

Monitorar o trabalho no Channel Management

Obtenha uma visão geral de como você pode atribuir itens de trabalho manualmente, monitorar casos em andamento e ingressar nas conversas de bate-papo.

Alocar itens de trabalho manualmente no Channel Management

Obtenha uma visão geral de como os gerentes podem adicionar canais de serviço, filas e configurar KPIs.

Monitorar agentes no Channel Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode planejar turnos que incluem tempo de pausa para que seus agentes gerenciem com eficácia a programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Publique programações para exibir as programações do agente no calendário da equipe.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. A programação torna a gestão de calendários de equipe transparente e colaborativa entre gerentes e agentes. Use o Programação de plantão com o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para ter membros da equipe dedicados para resolver problemas conforme eles surgem.

Os gerentes podem usar o recurso de previsão de demanda para exibir a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Os gerentes podem monitorar a adesão dos agentes à programação em tempo real usando eventos de entrada e saída.

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível do aplicativo Programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

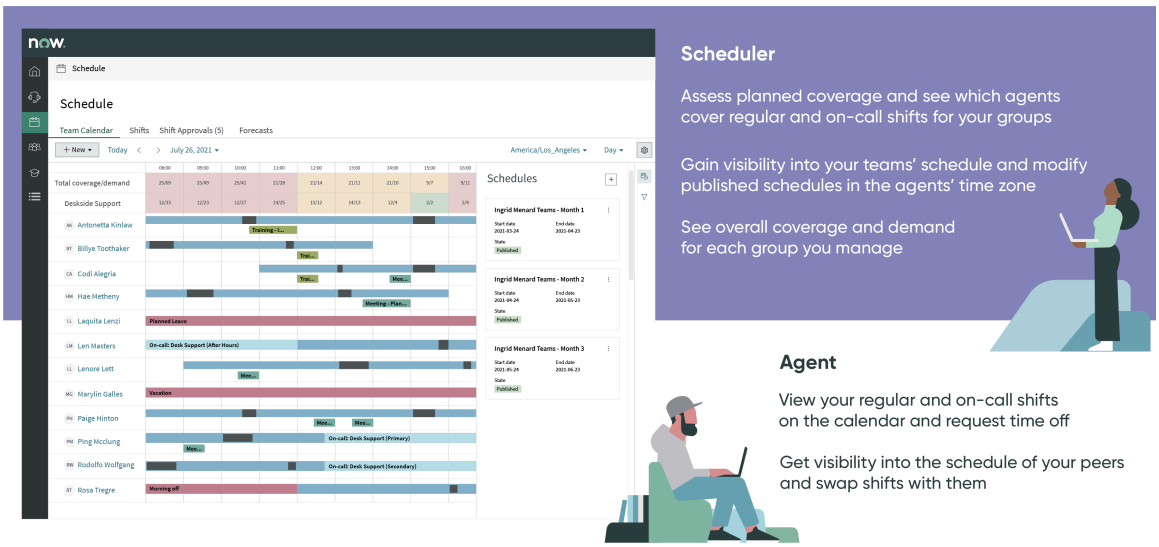
Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível das tarefas que os agendadores e agentes podem executar no calendário.



Como gerente, você pode:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

- Criar turnos para garantir a cobertura do cliente pelo período de tempo necessário.
- Adicionar pausas aos turnos que escalonam automaticamente a disponibilidade do agente para esses turnos.
- Visualizar a programação e fazer as alterações necessárias antes de publicá-la para seus agentes.
- Acessar a programação de todas as suas equipes de um só local.
- Modifique as programações planejadas quando os membros da sua equipe informarem sobre a disponibilidade alterada.
- Gerencie as programações dos membros da equipe que trabalham em diferentes fusos horários.
- Monitore a adesão dos seus agentes à programação, analisando o resumo do tempo trabalhado e o tempo de presença.
- Filtre os membros com base em local, habilidades e grupos de atribuição.
- Ajuste as programações planejadas e gerencie as aprovações por meio do aplicativo para celular.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Como agente, você pode:

- Pesquisar sua programação e solicitar folga quando necessário.
- Trocar seu turno com um de seus colegas.
- Exiba seu calendário e o calendário da sua equipe ao longo das semanas para planejar seu trabalho.
- Sincronize o calendário e os eventos da sua equipe com Microsoft Outlook.

Tópicos relacionados

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Programação usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode configurar e publicar programações de agentes e como seus agentes podem gerenciar suas próprias programações com base em um exemplo.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Um gerente de uma grande operação de Atendimento ao cliente é responsável por 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. Em qualquer ponto, o gerente precisa de visibilidade da programação das equipes. O gerente também deve ser capaz de criar turnos e aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turno ou de folga da equipe.

O gerente pode gerenciar a programação das equipes usando **Programação**. Os membros da equipe também podem gerenciar suas próprias programações com eficácia, solicitando trocas de turno ou folga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gerente pode revisar as programações executando as seguintes etapas em um local central:

1. Criar plano de turno.
2. Criar um plano de programação
3. Atribua agentes a turnos de trabalho.
4. Publique a programação.
5. Aprove as solicitações das equipes.

Os agentes fazem solicitações para mudar a programação ou tirar uma folga. Para obter mais informações, consulte Rastreie e gerencie a programação de suas equipes.

Obtenha uma visão geral de como você pode criar planos de turno e atribuir agentes aos turnos usando o plano de programação neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Criar planos de turno

Obtenha uma visão geral de como você pode monitorar os turnos e a programação de toda a sua equipe a partir de um único local neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Monitorar programação da equipe

Obtenha uma visão geral de como os agentes usam o espaço de trabalho para gerenciar sua programação.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao clienteAgenda do agente

Para obter informações detalhadas sobre como criar e gerenciar programações usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Programação na Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Você pode usar a adesão à programação para monitorar se os membros da sua equipe estão cumprindo e se estão em conformidade com as programações e para melhorar a eficiência operacional da sua organização.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Eventos de entrada e saída são gerados conforme os agentes mudam seu status de disponibilidade. O tempo entre os eventos de entrada e saída é agregado para criar relatórios de adesão e conformidade com a programação.

A adesão mede o quanto os agentes seguem a programação para concluir o trabalho atribuído. A conformidade mede o tempo total dos agentes no trabalho comparado ao período total programado, independentemente da adesão.

A adesão à programação ajuda sua organização a realizar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Medir se o esforço gasto na previsão de demanda e nos membros da equipe de programação é usado de maneira ideal.
- Planeje necessidades de pessoal mais eficazes no futuro com base em suas informações sobre o uso histórico de recursos do agente.
- Descubra oportunidades de coaching para seus agentes quando houver lacunas na adesão deles. Para obter mais informações, consulte Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Como gerente, você pode realizar as seguintes ações:

- Acesse a programação de todas as suas equipes em um local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo as programações publicadas.
- Aumentar o desempenho de sua equipe definindo as metas de adesão esperadas.
- Visualizar o tempo de participação de seus agentes analisando detalhes como horários de entrada e saída.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.
- Modificar os horários de ponto de entrada e saída de seus agentes.

Como administrador, você pode definir as porcentagens de limite e mudar as fórmulas para calcular a conformidade e a adesão à programação.

Adesão à programação do Atendimento ao cliente em ação

Assista a este breve vídeo para entender como gerentes e agentes usam o Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Aderência à programação do Atendimento ao cliente

Considere as seguintes etapas para determinar a adesão e a conformidade com a programação:

1. O administrador define a regra de negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* como ativa para registrar os horários de entrada e saída dos agentes de atendimento ao cliente.
2. Um agente trabalha para a equipe de operações do Atendimento ao cliente e se reporta a um gerente. Vamos supor que este cenário seja um dia de trabalho típico☒
   a. O agente faz login no CSM Agent Workspace.
   b. O agente muda o status de presença para **Disponível** e inicia o trabalho. O evento de ponto de entrada é gerado.
   c. O agente muda o status de presença para **Pausa** e vai almoçar. O evento de saída é gerado.
   d. Quando o agente retorna do almoço e atende uma ligação, o status de presença se torna **Ocupado** e o evento de entrada é gerado.
   e. Então, o agente faz logout do CSM Espaço do agente ou altera o status de presença para **Offline**. O evento de ponto de saída é gerado.
   f. Ao final do dia, o resumo do tempo trabalhado do agente é gerado com os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como Hora de início, Hora de término, Trabalho planejado, Tempo não trabalhado, Tempo disponível não planejado, Tempo trabalhado, % de adesão e % de conformidade☒

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O gerente do agente efetua login no Manager Workspace para visualizar o tempo trabalhado do agente no **Calendário da equipe**. O gerente também pode visualizar o tempo trabalhado real e o padrão de trabalho do agente em todos os dias anteriores. Se necessário, o gerente pode orientar o agente a alcançar um desempenho desejado que se adeque à cultura da equipe.

Tópicos relacionados

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

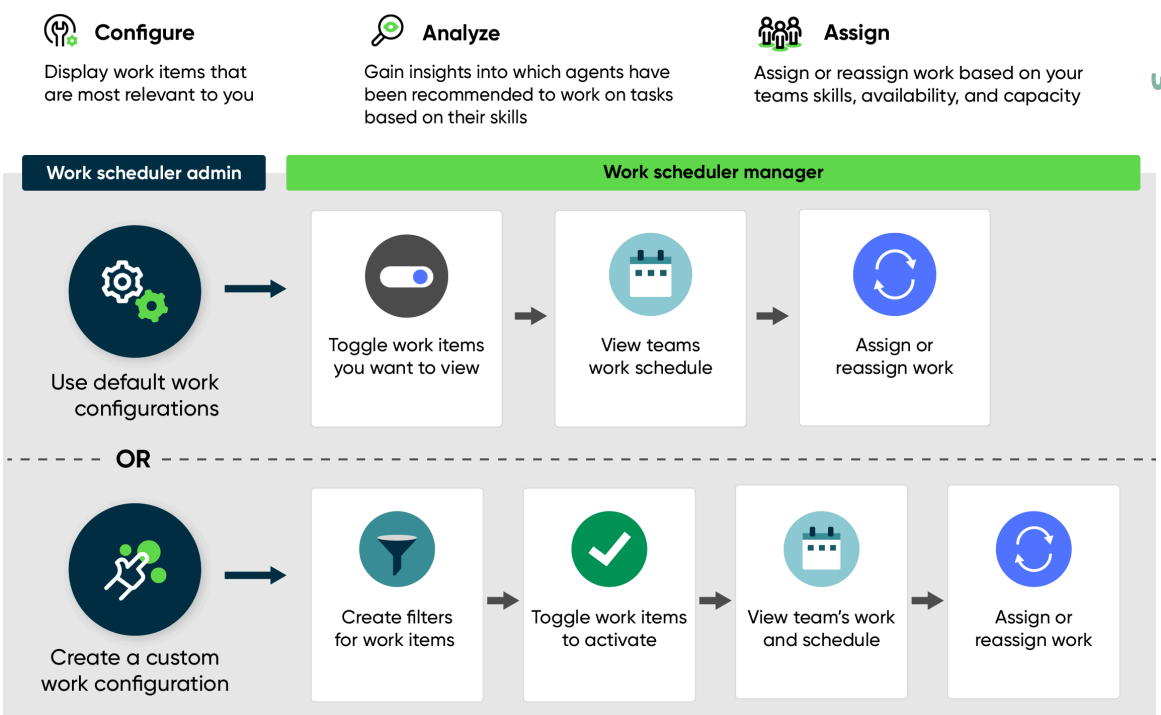
Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie o trabalho de todas as suas equipes a partir de um local central. Você pode ter visibilidade sobre a carga de trabalho de todas as suas equipes. No calendário da sua equipe, você pode avaliar o nível de complexidade da tarefa e a capacidade de trabalho e atribuir ou reatribuir trabalho.

A imagem a seguir fornece uma visão geral de alto nível de Agendador de trabalho.



Como administrador, você pode:

- Criar configurações de trabalho que os gerentes podem exibir em sua fila de trabalho. Para obter informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.
- Criar cartões do agendador de trabalho e configurá-los com base em suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalho usando o Next Experience UI Builder.
- Associar os cartões do agendador de trabalho às configurações de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como associar um cartão do Agendador de trabalho à configuração de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerente, você pode:

- Criar filtros predefinidos personalizados para priorizar seus itens de trabalho com base no que é importante para você.
  - Você pode definir os filtros com base no tipo de tarefa. Por exemplo, é possível definir filtros para incidentes categorizados como Prioridade 1 e Prioridade 2.
  - Você também pode definir filtros com base em casos de uso. Por exemplo, se quiser priorizar as tarefas de catálogo de uma unidade de negócios VIP em relação a outras unidades, poderá definir essas condições para o filtro.
- Configurar sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.
- Atribuir ou reatribuir itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes e nas recomendações de habilidades.
- Atribuir os itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes.
- Adicionar critérios para regras correspondentes e, em seguida, classificar os membros da equipe e atribuir itens de trabalho com base nessas regras.

Para começar com o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Programação.

Agendador de trabalho

Benefício	Usuário	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Agendador de trabalho
Ativar o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	admin	Ativar o Agendador de trabalho
Consulte os componentes, como as propriedades do sistema usadas no Agendador de trabalho.	Qualquer função do Agendador de trabalho	Conheça os componentes usados no Agendador de trabalho na Otimização da força de trabalho para CSM
Configure o Agendador de trabalho para que os gerentes atribuam itens de trabalho com base nas habilidades, disponibilidade e capacidade de suas equipes.	Administrador do Agendador de trabalho	Configurar Agendador de trabalho na Otimização da força de trabalho para CSM
Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.	Gerente do Agendador de trabalho	Usar Agendador de trabalho na Otimização da força de trabalho para CSM

Previsão de demanda no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Previsão de demanda O permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Este recurso permite que os gerentes ajustem e priorizem programações, tarefas, pausas e reuniões para seus agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sem afetar os objetivos de serviço. Saiba como você pode usar Previsão de demanda para prever recursos com base em dados históricos.

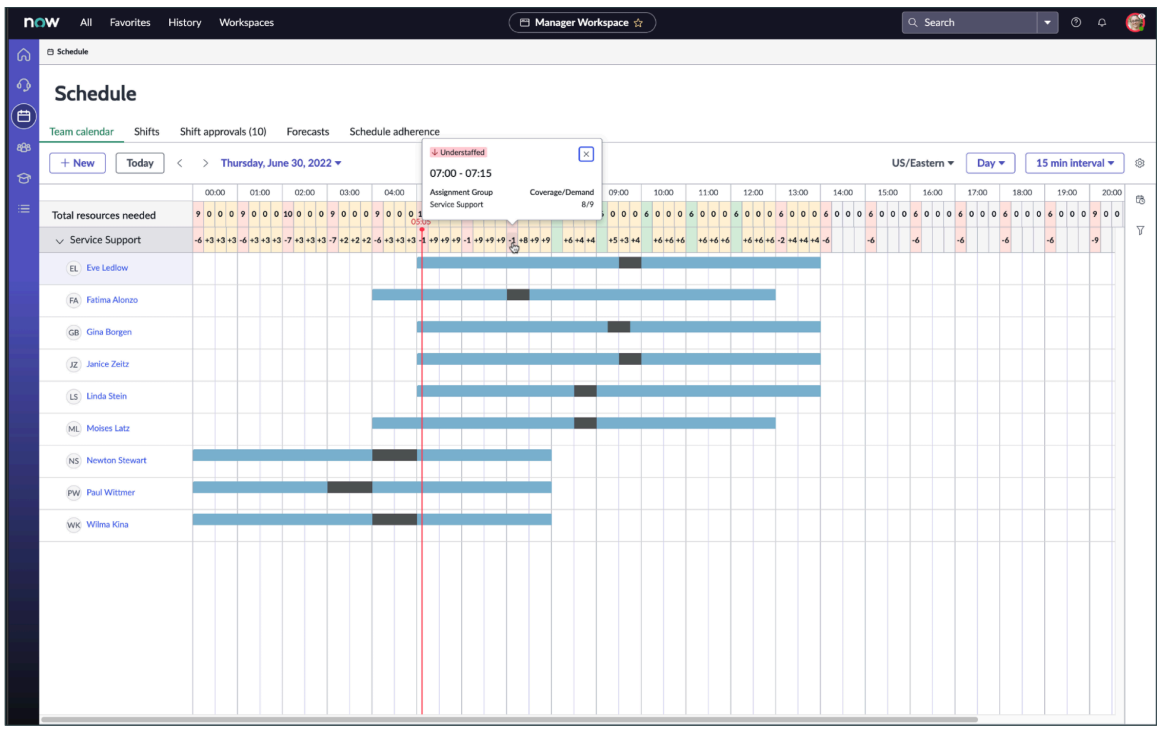
Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da aplicação Previsão de demanda. Previsão de demanda

Os intervalos de 15, 30 e 60 minutos são codificados por cores para exibir o status da equipe do agente, como falta de pessoal, excesso de pessoal e equipe completa. Os slots com falta de pessoal são codificados pela cor vermelha, os slots com excesso de pessoal são codificados pela cor amarela e os slots com boa equipe são codificados pela cor verde. Os slots que não precisam de pessoal são codificados pela cor cinza. Os gerentes devem garantir pessoal adequado em slots com falta de pessoal e otimizar os recursos em slots com excesso de pessoal.

Por exemplo, um gerente do grupo de Suporte de serviço pode ver que o slot entre 07:00 e 07:15 está codificado em vermelho e tem falta de pessoal. A demanda é para nove recursos e a cobertura é de oito recursos. O slot está com falta de pessoal em um recurso. Esse slot exibe **9** e **-1**. Para evitar a falta de pessoal desse slot, o gerente aloca um recurso que está em uma pausa. O gerente reagenda a pausa desse recurso das 7h às 7h30. O slot das 07:00 às 07:15 agora está bem pessoal e codificado com a cor verde.

Previsão de demanda exibir para uma equipe

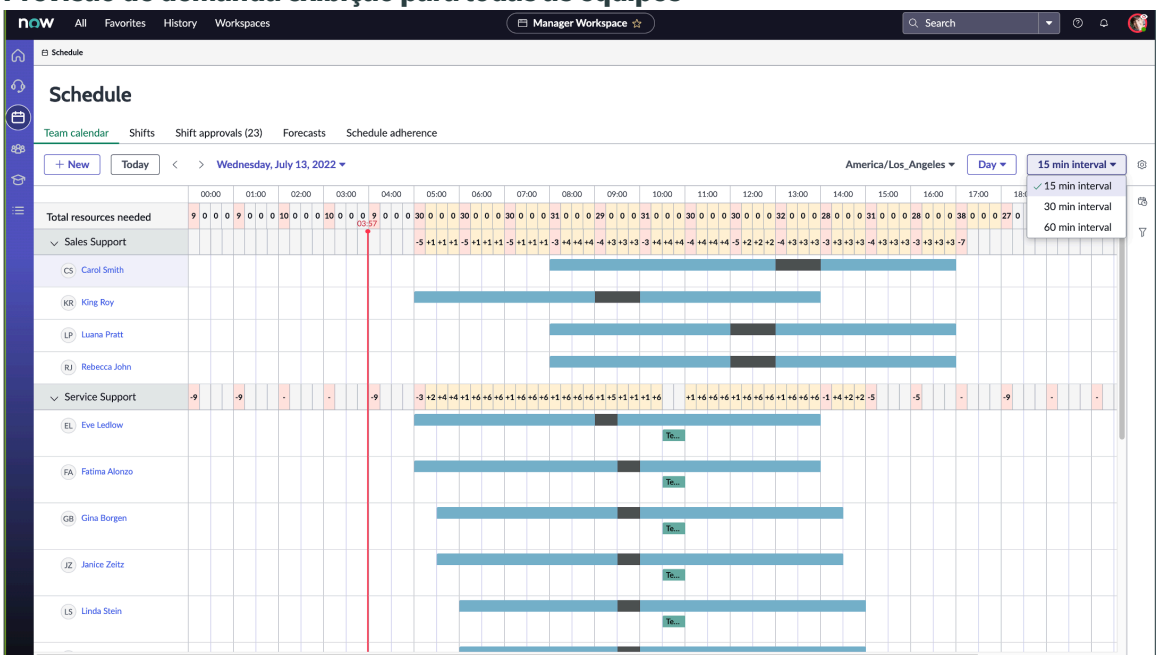


O gerente de todas as equipes pode exibir a previsão de pessoal das equipes e no nível individual nos intervalos de 15, 30 e 60 minutos de acordo com o requisito. Essa exibição ajuda os gerentes a definir a equipe adequadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda exibição para todas as equipes



A aplicação Previsão de demanda usa MetricBase para prever a demanda para as equipes.

Quando você cria Previsão de demanda configurações, a aplicação cria estas métricas:

- Previsão de pessoal: a previsão do número de agentes que um gerente deve lidar com casos e interações em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
- Previsão de volume: os dados históricos e a previsão dos volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Nota:
Você pode criar configurações de previsão para qualquer tabela.

Analisar a previsão de recurso do Previsão de demanda

Assista a este vídeo para ver como você pode modelar cenários de demanda e visualizar a demanda atualizada no calendário.

Previsão de demanda - modelar cenários de demanda.

Como gerente com a função de administrador de previsão, você pode criar parâmetros de previsão no Manager Workspace. Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão e visualize os dados da série temporal antes de publicá-los. Você pode criar qualquer número de previsões para visualizar os dados da série temporal em tempo real.

Você também pode fazer ajustes manuais para ajustar a previsão e analisar o padrão de previsão. Sobreponha os ajustes manuais nos dados de previsão visualizados e exiba os dados da série temporal para analisar o modelo de previsão. Por exemplo, você tem um padrão específico para a próxima semana que tem um feriado nacional no meio da semana em que você precisa de mais agentes. Como você espera que as vendas aumentem, é possível ajustar manualmente a previsão para aumentá-la em 10% e analisar esses dados.

Previsão de demanda

A aplicação Previsão de demanda inclui os seguintes módulos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda módulos da aplicação

Nome do módulo	Descrição
Definições de coleta de dados	Defina condições para definir os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela.
Parâmetros de fórmula	Adicione os parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular os recursos da previsão.
Fórmula de conversão de recurso	Adicione fórmulas para converter previsão em recursos em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
Configuração de previsão de grupo	Associe a fórmula configurada para conversão de recursos a grupos.

Como usuário com a função sn_agent_forecast.admin, você pode prever o número de agentes necessários para um turno.

Para prever a demanda:

1. Colete dados definindo definições de coleta de dados.
2. Defina valores para parâmetros de previsão e gere previsões de volume.
3. Crie fórmulas para converter previsões de volume no número de recursos necessários em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
4. Associe as fórmulas a grupos de atribuição.
5. Exiba a demanda prevista no calendário.

Nota:
Consulte a seção [Previsão de demanda em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para obter informações sobre os componentes e configurações padrão.

Colete dados configurando definições de coleta de dados

Use o módulo Definições de coleta de dados para definir os dados que você deseja coletar para os agentes de previsão.

- Use o trabalho programado *`Collect daily data for automated forecast configurations`* para coletar dados para as métricas definidas nas definições de coleta de dados. O trabalho programado busca os registros do dia anterior para cada intervalo de 15 minutos para todos os grupos de atribuição e os armazena no MetricBase.

  Você pode acessar as séries temporais dos dados coletados usando a MetricBase lista na tabela Grupo [sys_user_group]. Para obter mais informações sobre como acessar dados MetricBase, consulte Acessar dados MetricBase usando o comando list .

- Use o trabalho sob demanda *`Collect historical data for automated forecast configurations`* para coletar dados históricos em intervalos de 15 minutos. Este trabalho coleta dados dos últimos três anos.
- Use o trabalho programado *`Forecast resources for future`* para prever os recursos com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente em MetricBase. Consulte Propriedades de previsão para definir a frequência de coleta, como o número de dias que você deve coletar os dados para calcular a previsão ou o período para o qual você deseja armazenar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

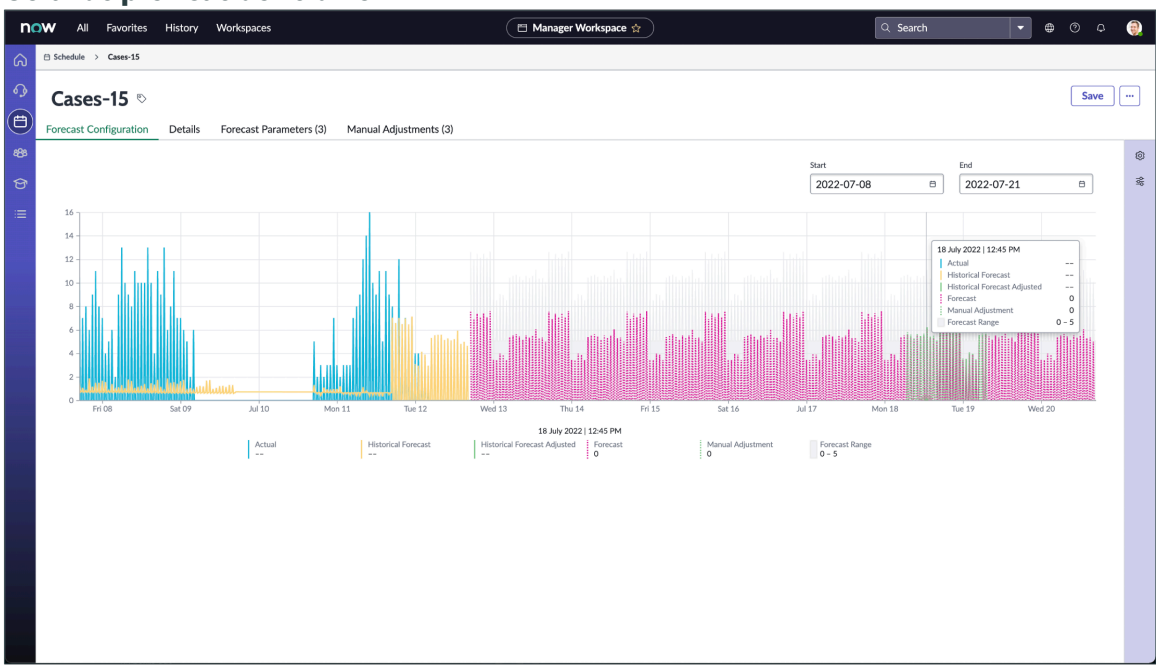
Nota:
As métricas de série de tempo criadas para definições de coleta de dados usam a política de retenção de Previsão do WFO. Esta política armazena dados em um intervalo de uma hora nos últimos três anos.

Criar parâmetros de previsão

Os gerentes podem coletar dados históricos com granularidade de 15 minutos para gerar previsões precisas. As previsões geradas mostram os padrões em casos e o volume de interação em intervalos de 15 minutos. Por padrão, a aplicação usa o algoritmo Sazonal Trend Loess (STL).

Por exemplo, um gerente pode gerar a previsão de volume em intervalos de 15 minutos, fornecendo os parâmetros de previsão apropriados. Os parâmetros de previsão consistem na duração do período e nos períodos de previsão que são mais adequados para o padrão observado nos volumes de contato.

Gerando previsão de volume



Criar parâmetros de fórmula

Use valores numéricos ou um script a ser definido na fórmula para calcular os recursos das previsões. As unidades nos parâmetros da fórmula podem ser especificadas em horas, minutos ou números absolutos. Consulte Parâmetros de fórmula para obter os parâmetros disponíveis por padrão.

Criar fórmulas para converter previsão em recursos

Crie fórmulas para converter a previsão de volume em previsão de pessoal em intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Consulte Fórmula de conversão de recursos para obter as fórmulas de previsão de recursos configuradas que estão disponíveis por padrão.

Associar fórmulas a grupos de atribuição

Associe grupos de atribuição à fórmula de conversão de recursos para converter o número de casos e interações em número de agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir a demanda prevista no calendário

Os dados coletados pela métrica Agent Forecast em MetricBase são usados para prever os agentes necessários para cada intervalo de 15, 30 e 60 minutos em um dia no calendário da equipe. Em uma exibição de Semana para o calendário, ele exibe os níveis de pessoal para uma determinada semana.

Tópicos relacionados

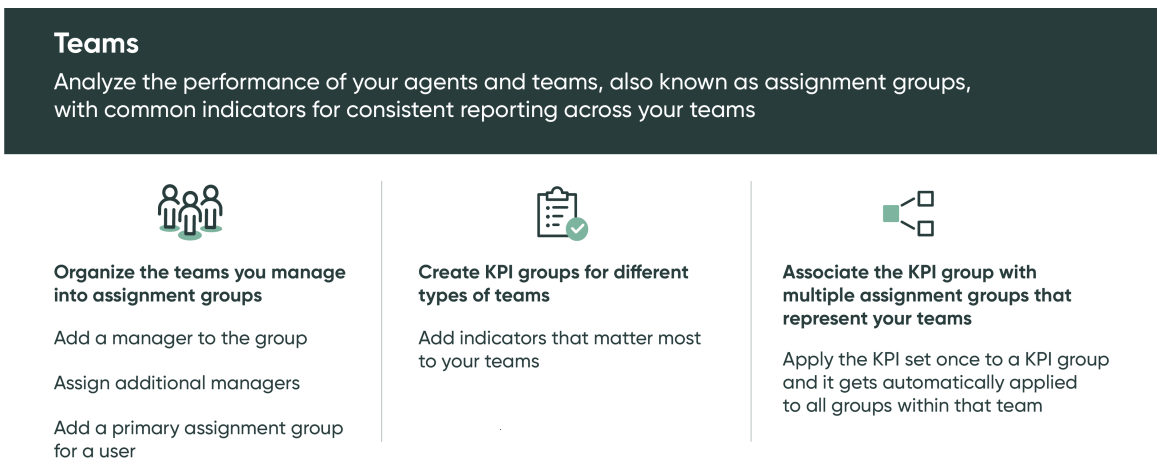
- Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos
- Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Equipes no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuições. Você pode definir um conjunto de principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Analise as métricas de um grupo, agente ou incidente dentro dessa equipe, tudo a partir de um local central.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

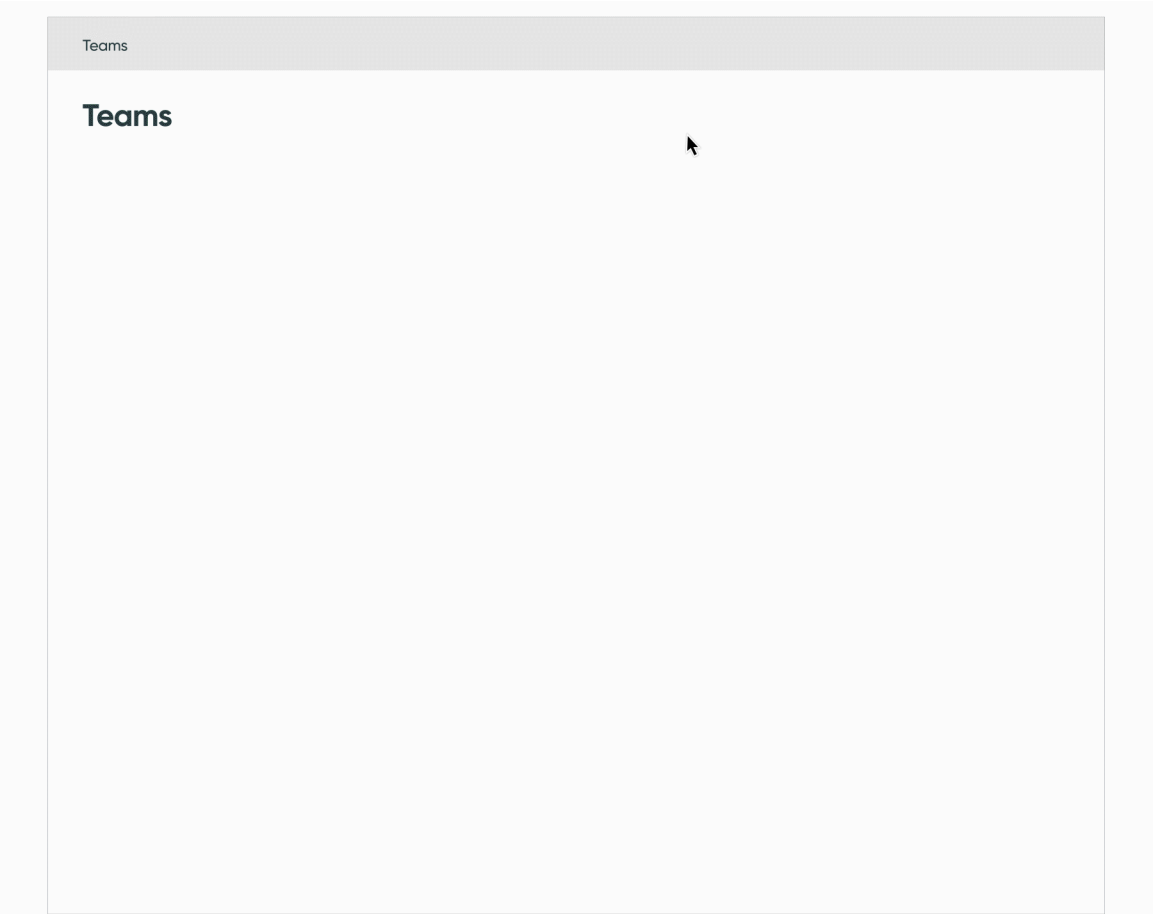
Este vídeo apresenta uma visão geral de como você configura suas equipes em grupos de atribuição e adiciona KPIs para medir o desempenho. Organize suas equipes em grupos de atribuição



Detalhe seus relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como administrador de **Equipes**, você pode:

- Criar um grupo de KPIs para um conjunto comum de indicadores (KPIs) que você usa para medir o desempenho de suas equipes.

  Nota:
  Suas equipes são definidas como **grupos de atribuição** na aplicação **Teams**.

- Adicione as KPIs ao grupo de KPI.
- Adicione grupos de atribuição ao grupo de KPI.

  Nota:
  Certifique-se de ter um gerente adicionado a cada grupo de atribuição. O gerente é aquele que gerencia diretamente o grupo de atribuição ou aquele que precisa de visibilidade sobre o grupo de atribuição.

Como gerente, você pode:

- Analisar as tendências de desempenho de suas equipes.
- Detalhe o desempenho de equipes, agentes ou casos.

Tópicos relacionados

Configurando equipes Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Teams usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode gerenciar suas equipes em um único local usando um exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Nosso funcionário de exemplo é o gerente da Central de atendimento ao cliente e gerencia 15 equipes. O gerente também é um gerente adicional da maioria das equipes e tem visibilidade das operações, embora os agentes não se reportem diretamente a ele.

Para analisar com eficácia o desempenho de cada equipe em um local, o gerente configura as **equipes** da seguinte forma:

1. Organiza as equipes em grupos chamados de grupos de atribuição. As equipes são diretamente subordinadas ao gerente ou o gerente pode ter visibilidade sobre o desempenho delas.
2. Cria um grupo de KPIs com um conjunto de indicadores mais importantes para medir o desempenho dos grupos de atribuição.
3. Adiciona todos os grupos de atribuição que usam o conjunto de KPIs ao grupo de KPIs.

Com essa configuração, o gerente pode analisar com eficácia o desempenho de suas equipes agrupadas por grupos de KPIs.

Os gerentes podem configurar e usar o Teams executando as seguintes etapas:

1. Criar um grupo de KPIs
2. Adicionar KPIs a esse grupo
3. Adicionar gerentes a grupos de atribuição
4. Adicionar grupos de atribuição ao grupo de KPI
5. Detalhar um KPI, agente ou incidente para analisar o desempenho

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar o desempenho da equipe e como os agregados de KPI são calculados.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Configurar desempenho da equipe

Obtenha uma visão geral de como você pode analisar o desempenho da equipe neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Analisar o desempenho da equipe

Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar o Teams, consulte equipes.

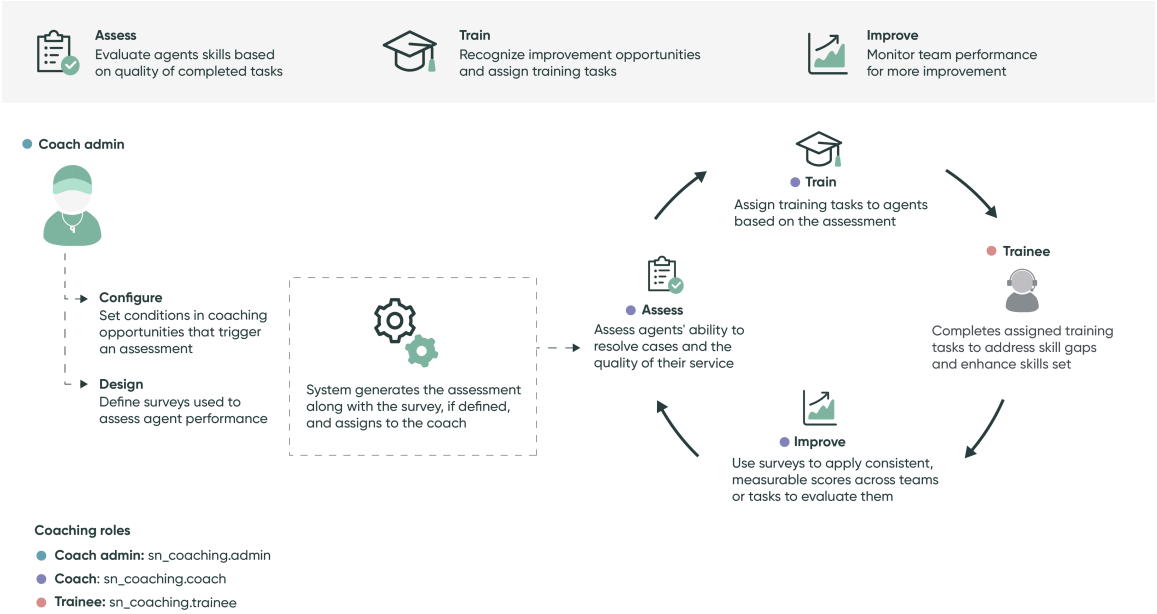
Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode revisar e avaliar a qualidade das interações e tarefas concluídas. Aprimore o conjunto de habilidades de suas equipes atribuindo treinamento com base nas avaliações e adicione habilidades ao perfil quando eles forem treinados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Aqui está um exemplo de como o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usa o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para agentes:

Cenário para recomendação de habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
1.	Inteligência preditiva associa os casos que foram encerrados usando habilidades semelhantes e, em seguida, agrupa as tarefas pelos agentes que os resolveram.	O Predictive Intelligence analisa a semelhança entre as tarefas que foram resolvidas usando o Firewall de habilidade.
2.	Quando os agentes resolvem casos, o aplicativo de recomendação de habilidade armazena as associações de habilidade e agente.	O agente A conclui uma tarefa que requer a habilidade Firewall, mas essa habilidade ainda não está no perfil de usuário do agente.
3.	Os administradores do sistema definem o limite para as associações de habilidade e agente. Quando o limite é atingido, o aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda ao gerente do agente que a habilidade seja adicionada ao perfil de um agente.	O administrador do sistema define o limite em 10. Isso significa que os agentes precisam concluir pelo menos 10 tarefas que exigem uma habilidade específica antes que o mecanismo de inteligência preditiva possa recomendar essa habilidade específica para os agentes. O Agente A conclui 10 tarefas que exigiam a habilidade Firewall e, atualmente, o Agente A não tem a habilidade Firewall atribuída. O aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda a habilidade Firewall para o Agente A ao gerente do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário para recomendação de habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
4.	O gerente aprova e adiciona a habilidade ao perfil do agente.	O gerente do Agente A aprova a habilidade Firewall e adiciona essa habilidade ao perfil do Agente A.
5.	A atribuição de trabalho avançada (AWA) usa as novas habilidades que foram adicionadas ao perfil do agente, pesquisa tarefas que exigem essas habilidades e atribui os agentes para concluírem essas tarefas.	Quando uma tarefa requer a habilidade Firewall, o Agente A é automaticamente considerado para aquela atribuição de tarefa.
6.	Com o tempo, os algoritmos de aprendizado de máquina Inteligência preditiva descobrem quais habilidades foram atribuídas aos agentes para resolver os casos.	

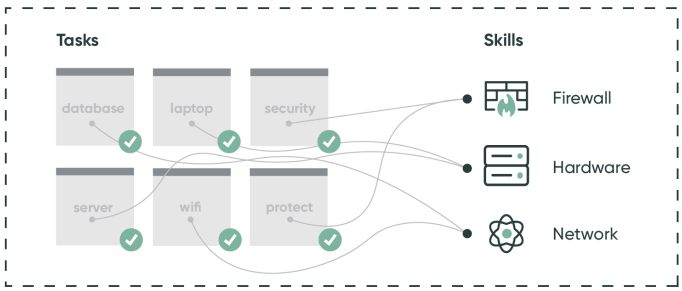
O infográfico mostra como você pode usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades aos seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

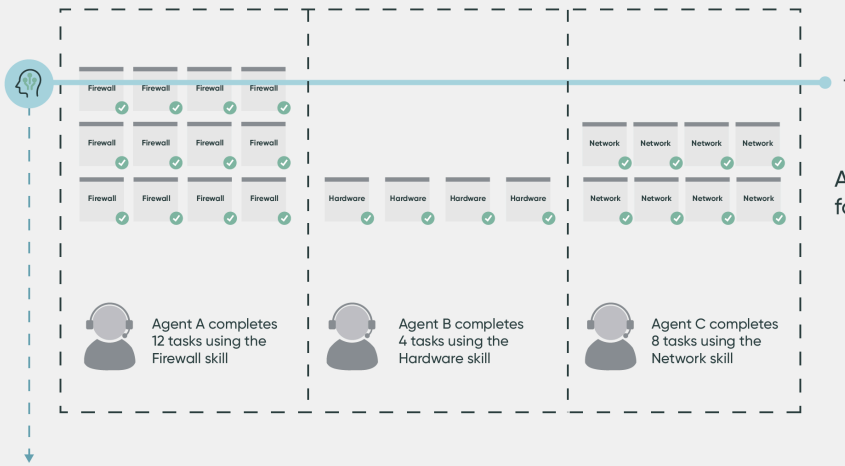
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

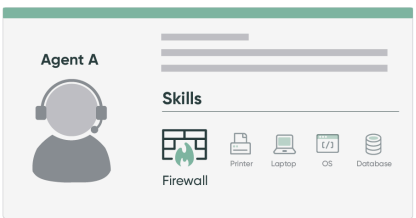
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como coach, você pode:

- Usar pesquisas para avaliar o desempenho da sua equipe.
- Reconhecer oportunidades de melhoria e atribuir tarefas de treinamento.
- Avalie a capacidade de um estagiário de resolver casos.
- Atribuir o treinamento com base nas avaliações.
- Adicionar habilidades ao perfil de um trainee que se baseia em uma recomendação de Inteligência preditiva.

Como trainee, você pode ser treinado para lidar com suas lacunas de habilidade.

Tópicos relacionados

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Coaching usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode avaliar o desempenho de seus agentes, identificar lacunas de habilidades e treiná-los para aprimorar seus conjuntos de habilidades com Coaching.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Por exemplo, ela gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma grande organização e tem 12 equipes subordinadas a ela. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. Ela também é adicionada como gerente a outras equipes para aumentar a visibilidade.

A apresentadora deseja um único local para:

- Monitorar as habilidades que cada equipe usa para resolver problemas
- Analisar métricas e monitorar avaliações de coaching pendentes e treinamento para as equipes
- Adicionar habilidades usadas para resolver problemas ou quando o Workbench de inteligência preditiva as recomendar.

A apresentadora pode gerenciar todas essas ações fazendo o seguinte:

1. Definir condições que ativem o gatilho de oportunidades de coaching.
2. Avaliar as habilidades dos agentes e atribuir treinamento.
3. Adicione habilidades ao perfil do agente quando eles concluírem o treinamento ou usando as recomendações de Inteligência preditiva.

Obtenha uma visão geral sobre coaching, criação de avaliações, realização de pesquisas, atribuição de treinamento e adição de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão geral sobre coaching

Obtenha uma visão geral de como você pode adicionar habilidades manualmente ou as recomendadas usando Inteligência preditiva e o aplicativo de Recomendação de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Recomendação de habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções detalhadas para usar Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Coaching.

Configuração do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Habilite Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente e defina as configurações para usar os aplicativos Channel Management, Programação, Teams e Coaching.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Ativação do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de recursos, como aplicações Channel Management, Programação, Coaching e Teams no CSM Manager Workspace. O plug-in Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para habilitar os usuários para as aplicações Channel Management, Programação, Coaching e Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

O plug-in Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) está disponível com o pacote de assinatura do CSM Enterprise. Para obter acesso a todos os novos recursos disponíveis com o novo espaço configurável, ative o plug-in Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa), incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (kpis), trabalhos programados, propriedades e tabelas.

Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	pa_analyst
Administrador da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_wfo.user
Gerente do Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Administrador do Workforce Optimization CSM [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
Espaço para gerentes	Armazena configurações de filtro para todos os aplicativos, como Canais, Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Programação	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule] • Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]
Canais	Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_groups]

Espaço para gerentes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão de aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriedades

Propriedades	Descrição
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	O limite máximo para o número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 50

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Total de casos em aberto	Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em casos **Novo**, Em **aberto** e **Aguardando informações**.
Aguardando Itens de Trabalho	Contagem total de casos e interações que estão na fila para serem atribuídos a agentes.
Ajuda solicitada	Número de interações para as quais os agentes solicitaram ajuda.
Total de agentes	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em Agentes **disponíveis**, **Pausa**, **Ausente** e **Off** -line.
Solicitações de folga	Solicitações feitas por agentes para tirar uma folga do trabalho.
Solicitações de Troca de Turno	Solicitações feitas por agentes para trocar de turno com outros agentes.
Casos em aberto	Gráficos que representam casos aguardando para serem trabalhados, apresentados por tipo de caso em aberto e idade.
Casos críticos em aberto	Número de casos críticos em aberto.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado.
Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias	Número de casos que não são atualizados há 30 dias.
Nº de casos resolvidos reabertos	Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Nº de casos em aberto escalados	Número de casos que não são trabalhados e são escalados.

Trabalhos programados

Trabalho programado	Descrição
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores do Teams.
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores do Teams.
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de canais

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.user]	Concede acesso de leitura a relatórios de canal, exibição de canal e tabelas de relatório de fila.	awa_manager
Administrador do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) relatórios de canal, visualização de canal e tabelas de relatório de fila.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Filtros interativos para relatórios

Nome do filtro interativo	Descrição	Tabela de Referência
Filtro de agente do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em um agente.	[sys_user]
Filtro de grupo do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em grupos.	[sys_user_group]
Filtro de filas do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em filas.	[awa_queue]
Filtro de canal de serviço do Gestão de canais	Filtra relatórios com base nos canais de serviço.	[awa_service_channel]

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Agentes disponíveis para assumir itens de trabalho de caso	Número de agentes disponíveis para os itens de trabalho do caso.
Itens de trabalho de interação atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de interação atribuídos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação abandonados	Número de tens de trabalho de interação abandonados
Itens de trabalho de caso atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de caso atribuídos em um determinado dia.
Pontuação média de índice de satisfação do cliente	Pontuação média de satisfação do cliente.
Itens de trabalho de caso resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de caso resolvidos em um determinado dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Itens de trabalho de interação resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de interação resolvidos em um determinado dia.
Tempo médio de manipulação para itens de trabalho de interação	Tempo médio para lidar com itens de trabalho de interação.
Agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação	Número de agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação.
Itens de trabalho de caso encerrados hoje	Número de itens de trabalho de caso encerrados em um determinado dia.

Relatórios para Agentes

Nome de relatório	Descrição
Bate-papos ativos	Número de conversas de bate-papo em andamento.
Bate-papos concluídos hoje	Número de bate-papos concluídos em um determinado dia.
Rejeições de bate-papo hoje	Número de bate-papos rejeitados em um determinado dia.
Casos Ativos	Número de casos em andamento.
Casos Resolvidos Hoje	Número de casos resolvidos em um determinado dia.

Relatórios do Amazon Connect (telefone)

Nome de relatório	Descrição
Chamadas ativas	Número de chamadas em andamento entre clientes e agentes.
Duração média das chamadas	Duração média das chamadas entre clientes e agentes em um determinado dia.
Agentes Disponíveis	Número de agentes online.
Chamadas abandonadas	Número de chamadas que os agentes não puderam participar em um determinado dia.
Chamadas tratadas hoje	Número de chamadas atendidas pelos agentes em um determinado dia.
Tempo médio de espera	Tempo médio em minutos que os clientes esperaram antes de falar com um agente.
Contatos no estado de ACW	Número de chamadas de cliente em que o agente precisa realizar alguma ação após o término da chamada.
Idade de contato mais antiga	Chamada durante a qual o cliente teve que esperar mais tempo antes de falar com um agente.
Tempo médio de quantidade (segundos)	Tempo médio antes que o cliente desconecte a chamada após aguardar a resposta do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Trabalho programado	Descrição
[Gestão de canais] Redefinir substituição de capacidade temporária	Executa o trabalho a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine para a capacidade do canal anterior.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas no Channel Management. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas no Channel Management. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática da lista de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Defina a frequência de atualização de dados nos indicadores de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática dos cartões no contêiner de visão geral do Channel Management. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Exibe o filtro interativo do **Grupo de atribuição** nos canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.duration	Duração da capacidade do canal que é substituída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12 horas

Nota:
As propriedades do Channel Management não estão visíveis por padrão na tabela [sys_properties]. Para usar qualquer uma das propriedades de gerenciamento de canal, você deve adicionar a propriedade necessária à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar programações e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou folga.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo do tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado pelo agente, como horários de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Armazena os horários de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache as programações do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booliano • **Valor padrão:**verdadeiro
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída em relação ao horário programado sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente iniciar o trabalho antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**60 min.
sn_shift_planning.adherence_threshold	Defina a porcentagem de um limite em conformidade. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Defina a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de saída automática quando os agentes se esquecerem de fazer isso. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:**60 min.

Regra de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Gatilho de evento de tempo de trabalho do agente	Presença do agente [awa_agent_presence]	Define os eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de programações de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de saída (para cenários em que o evento de saída não é acionado)	Gera eventos de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem feito o ponto de saída. **Nota:** Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8h às 17h e que o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* está definido como 60 minutos. O agente bate o ponto de entrada e não bate o ponto de saída, o trabalho programado espera até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver registro de saída até as 18h, o sistema gera um evento de saída com a hora de término do turno do agente.
Preencher resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários do turno de trabalho planejado e real do agente do dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à última hora de saída.
[Cumprimento da programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores do Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
[Cumprimento da programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos de todos os indicadores do Teams.
[Cumprimento da programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Definir o prazo das aprovações de solicitações de folga e troca de turno: os administradores podem configurar a lógica de prazo para os fluxos de aprovação de solicitações de folga e troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

Previsão de demanda

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Casos atribuídos	Coleta dados para casos.
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos dos últimos três anos para todos os clientes zboot.

Fórmula de conversão de recurso

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Recursos para suporte de vendas	([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Tempo médio de trabalho no bate-papo - Suporte de vendas]
Recursos para suporte de serviço	([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho do caso - Suporte de serviço]) + ([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho do bate-papo - Suporte de serviço])
Recursos para suporte técnico	([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho do caso - Suporte técnico])+([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho do bate-papo - Suporte técnico])

Parâmetros de fórmula

Nome	Descrição
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de fórmula

Nome	Descrição
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de vendas: tempo médio de trabalho no bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição
sn_agent_forecast.forecast_interval	O menor intervalo (em minutos) no qual os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão representados graficamente no gráfico de séries temporais para intervalos de 15, 30 e 60 minutos no Manager Workspace.
sn_agent_forecast.number_of_histórico_days_in_daily_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão representados graficamente no gráfico de séries temporais para o intervalo diário no Manager Workspace.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas para previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

Programar trabalhos para Previsão de demanda

Nome	Descrição
Colete dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda	É executado diariamente às 2h. Para qualquer tabela definida na configuração de Definição de coleta de dados, ela conta o número de registros do dia anterior em um intervalo de 15 minutos para cada grupo e o armazena no MetricBase. Os dados coletados no intervalo de 15 minutos também são agregados no intervalo diário e armazenados no MetricBase.
Previsão de recursos para o futuro	É executado diariamente às 3h. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente em MetricBase.
Criar casos e bate-papos para o dia anterior	Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos para o dia anterior.
Excluir dados de demonstração do caso	Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.
Excluir dados de demonstração de interação	Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.

Trabalhos sob demanda para Previsão de demanda

Colete dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente para um intervalo de 15 minutos e agrega os dados em um intervalo diário para 1098 dias (últimos três anos) e os armazena no MetricBase. Depois que o trabalho é executado, a coluna **Duração diária dos dados históricos** exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados para o intervalo diário. A coluna **Duração** exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados para um intervalo de 15 minutos. Ambas as colunas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos sob demanda para Previsão de demanda

	estão associadas à tabela Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration].
Gerar dados de demonstração de previsão	Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados nos últimos 90 dias. Executa recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos.

Equipes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 15
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:30

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P1 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P1 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P2 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P2 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P3 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P3 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P4 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P4 resolvidos no primeiro contato.
MTTR para casos	Tempo médio de resolução dos casos.
MTTR para casos de P1	Tempo médio de resolução dos casos P1.
MTTR para casos de P2	Tempo médio de resolução de casos P2.
MTTR para casos de P3	Tempo médio de resolução dos casos P3.
MTTR para casos de P4	Tempo médio de resolução de casos P4.
Índice de satisfação do cliente para casos	Pontuação de satisfação do cliente para casos.
Índice de satisfação do cliente para casos de P1	Pontuação de satisfação do cliente para casos P1.
Índice de satisfação do cliente para casos de P2	Pontuação de satisfação do cliente para casos P2.
Índice de satisfação do cliente para casos de P3	Pontuação de satisfação do cliente para casos P3.
Índice de satisfação do cliente para casos de P4	Pontuação de satisfação do cliente para casos P4.
Número de casos encerrados	Número de casos encerrados.
Número de casos de P1 encerrados	Número de casos P1 encerrados.
Número de casos de P2 encerrados	Número de casos P2 encerrados.
Número de casos de P3 encerrados	Número de casos P3 encerrados.
Número de casos de P4 encerrados	Número de casos P4 encerrados;
Tempo médio de espera para bate-papos	Tempo médio de espera para bate-papos.
Número de bate-papos administrados	Número de bate-papos administrados.
Tempo médio de tratamento para bate-papos	Tempo médio de tratamento para bate-papos.
Número de bate-papos abandonados	Número de bate-papos abandonados.
Número de casos de entrada	Número de casos de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Adesão à programação	Percentual de adesão dos agentes à programação.
Conformidade de programação	Percentual de adesão dos agentes à programação.
Soma da duração do tempo trabalhado	Duração total do tempo trabalhado pelos agentes.
Soma da duração do tempo planejado	Duração total dos agentes do tempo planejado.
Soma da duração do tempo não trabalhado	Duração total do tempo não trabalhado dos agentes.
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes de tempo não planejado disponível.

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Regra de negócios

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS.	SLA de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para baixo índice de satisfação do cliente	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Caso [sn_customerservice_case]
Knowledge Management Process: coaching sobre a qualidade de artigos de conhecimento	Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Caso [sn_customerservice_case]
Oportunidade de coaching para TTR alto	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em um caso que teve tempo de resolução superior a 3 dias.	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam com tempo de processamento superior a 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota:
Você pode personalizar as oportunidades de coaching para baixo índice de satisfação do cliente, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base em suas necessidades de negócios.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade de caso	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação do caso. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Coaching with Learning

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros).

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.edit	Editar atividade de avaliação de coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching wih Learning. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_tasks	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_bytes	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	Nota: Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Recomendação de habilidade

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navegar até **Recomendação de habilidade** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**: 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Predictive Intelligence usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Predictive Intelligence usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Trabalho programado

Trabalho programado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Referência de componentes do Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem propriedades para configurar o comportamento padrão do Agendador de trabalho.

Propriedades

Insira *sys_properties.list* no navegador de filtro do Workspace e pesquise as propriedades do agendador de trabalho listadas abaixo.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Define a lista de tabelas que um administrador do Agendador de trabalho (sn_wfo_work_sched.admin) pode usar para criar configurações para atribuições de trabalho no espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	IDs de sistema separados por vírgulas para categorias de evento que são exibidas no calendário do Agendador de trabalho no espaço do gerente. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Habilita a exibição de períodos de turno no Agendador de trabalho do espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. • **Tipo**: verdadeiro|falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Define quantos critérios de correspondência podem ser criados para cada regra de correspondência no Agendador de trabalho quando as sugestões estão ativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Define quais usuários são apresentados no Agendador de trabalho quando as sugestões estão ativadas e o percentual de critérios de correspondência é superior ao valor indicado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0

Separação de domínios em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

O Domain Separation é compatível com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. A separação de domínio em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente está configurada para ser aplicada a todos os recursos da aplicação. A separação de dados é configurada junto com a separação de lógica e processo.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

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, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A separação de domínio em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente não requer nenhuma instalação ou configuração.

Domain Separation para Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Os itens de trabalho, como casos, interações e suas ações associadas, aparecem com base no domínio selecionado. Para obter informações sobre como as atribuições de trabalho são roteadas com base no domínio no Channel Management, consulte Domain Separation e Advanced Work Assignment.

As tabelas separadas por domínio para Channel Management são as seguintes:

- Relatórios do canal de serviço [m2m_awa_service_channel_report]
- Relatórios de fila [m2m_awa_queue_report]

Domain Separation para Programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Quando uma programação de agente é gerada e atribuída a um agente, a programação só está disponível no domínio ao qual o agente pertence.

As tabelas separadas por domínio para Programação são as seguintes:

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Separação de domínios para Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A tabela *sn_wfo_add_manager* é separada por domínio. Quando usuários são adicionados como gerentes adicionais, esses usuários só podem exibir usuários nesse domínio.

Separação de domínios para Recomendação de habilidade em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tabelas separadas por domínio para Recomendação de habilidade

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios para Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Para obter informações sobre como a separação de domínio funciona no Coaching para Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Separação de domínio e Coaching .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Criar uma página principal do Manager Workspace

Crie uma página principal com base em seu requisito de negócios.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Crie relatórios e principais indicadores de desempenho necessários para configurar a página principal.

Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página principal exibe um conjunto de relatórios que são a exibição inicial do seu espaço. Você pode aprimorar a experiência do Workforce Optimization personalizando a página principal para monitorar as métricas e tendências que mais importam para você. Use o Construtor de interface do usuário (IU) para adicionar componentes de visualização de dados para exibir widgets e relatórios que você deseja rastrear e monitorar. Para obter mais informações, consulte Criar páginas principais personalizadas para espaços.

Usando o Construtor de IU, você pode:

- Clone a página principal do CSM existente.

  Nota:
  O escopo da aplicação pode ser definido como CSM Workspace, CSM Manager Workspace ou Workforce Optimization. A ação **Clonar página** não está disponível no escopo Global.

- Adicione ou edite contêineres na página.
- Adicione ou edite visualizações para cada contêiner.
- Edite o layout de uma página ou contêiner.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**.
2. Clique na **página principal do CSM**.
3. Clique **em Clonar página**.

   Nota:
   A ação **Clonar página** está disponível quando o escopo da aplicação é o espaço do CSM.

4. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As configurações nos campos **Layout** e **Vagas secundárias disponíveis** determinam como o conteúdo é renderizado na página.

Atributos e layout da página principal

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua página principal.
Componente	O padrão do componente é sn-page e é somente leitura.
Ordem	A ordem da página principal. Se você tiver várias páginas principais, a ordem determinará a precedência da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior.
Ativo	Determina se a página principal está ativa. Habilite para que uma página principal seja exibida.
Títulos de Página Opcionais	Um título a ser exibido na página.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

5. Clique em **Atualizar** para salvar sua página principal.
6. **Opcional:** Configure permissões para que os usuários acessem a página principal.
   a. Clique na lista relacionada **Permissões de elemento de página de UX**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Selecione a função ou o grupo para a página principal ficar visível.
   d. Clique em **Enviar** para salvar suas permissões.

   Qualquer elemento de página (incluindo subelementos) pode ter uma restrição a um determinado conjunto de funções ou grupos. Se não houver permissões de elemento definidas em funções ou grupos, todos os usuários verão o elemento. Se houver algumas permissões de elemento definidas, um usuário precisará de apenas uma atribuição de função ou grupo para ver o elemento.
7. Configure um contêiner:
   a. Clique na lista relacionada **Elementos de página de UX**.
   b. Clique em **Novo contêiner** ou selecione um contêiner existente.
   c. Preencha o formulário.

Atributos e layout de contêiner

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu contêiner.
Componente	O padrão do componente é sn-page-container e é somente leitura.
Elemento primário	A página principal na qual seu contêiner reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	A ordem que a página mostra.
Borda	Habilite se você quiser uma borda ao redor do contêiner.
Títulos de Contêiner Opcionais	Um título a ser exibido no contêiner.
Tipo	Selecione um tipo de estilo para sua visualização.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

8. Configure um widget:
   a. Clique em **Nova visualização** ou selecione um widget existente.
   b. Preencha o formulário.

Atributos e layout de widget

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu widget.
Componente	O componente é padronizado como sn-page-widget-visualization e é somente leitura.
Elemento primário	O contêiner em que seu widget reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração do slot do elemento primário.
Ordem	A ordem que o componente mostra.
Relatório	Selecione o relatório que você deseja renderizar: ○ Pontuação única ○ Tendência por ○ Lista **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou o **Widget de PA**, mas você não pode exibir ambos.
Widget de PA	Selecione o widget de PA que você deseja renderizar: ○ Pontuação única ○ Série de tempo **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou o **Widget de PA**, mas você não pode exibir ambos.
Rótulos de Widget Opcionais	Um rótulo a ser exibido no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Variantes de Tamanho	Selecione o tamanho do widget. As opções incluem: ○ Pequeno ○ Médio(a) ○ Grande ○ Extra Grande **Nota:** Nem todas as variantes de tamanho se aplicam a todos os widgets.
Borda	Marque se você deseja uma borda ao redor do widget.
Intervalo de atualização	Determina o número de minutos antes que um widget seja atualizado com novos dados. O intervalo começa quando um usuário sai de uma página principal e termina quando o usuário retorna à página principal. **Nota:** Não há atualização automática, mas um usuário pode clicar em um botão de atualização a qualquer momento.
Detalhes adicionais	Qualquer informação adicional a ser observada sobre o widget.
SysID da visualização [Somente leitura]	ID designado para o widget.
Tipo de relatório [Somente leitura]	O tipo de relatório renderizado.

9. Clique em **Atualizar** ou **Enviar** para salvar as mudanças no elemento da página.
10. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças na página principal.

Definir a página inicial padrão

Você pode definir uma página principal padrão para exibir as informações mais relevantes para o seu negócio.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços**.
2. Clique **em Espaço para gerentes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Arraste e solte os indicadores ou contêineres do PA.
4. Defina o intervalo da taxa de atualização dos relatórios ou indicadores.
5. Na lista relacionada Páginas iniciais, defina o valor do campo **Pedido** da página inicial que você deseja definir como padrão para o mínimo.

   Nota:
   A página inicial com o valor mínimo do pedido é considerada a página inicial padrão.

6. **Opcional:** Verifique a atribuição da página principal padrão navegando até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**
   Certifique-se de que a página principal que você deseja definir como padrão tenha o valor mínimo de **Pedido**.

Configuração de filtros para o Manager Workspace

Configure filtros para aplicações de programação e coaching e use o filtro padrão para gerenciamento de canal para refinar os resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba e analise dados em aplicações de programação e coaching com base nos filtros configurados. Você só pode usar os filtros padrão para gerenciamento de canal e não pode configurar novos filtros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Configuração do Espaço para gerentes** > **Configurações de Filtro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Nome	Descrição
Nome do filtro	Nome exclusivo para a configuração do filtro.
Tabela	Tabela para a qual o filtro está configurado. **Nota:** Você pode filtrar somente tabelas ou exibições de banco de dados específicas para cada módulo. Consulte Filtrar tabelas de configuração no Manager Workspace para obter uma lista de tabelas e exibições de banco de dados que você pode usar para cada aplicação.
Campo	Campo a ser filtrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Consulta de filtro	Consulta para restringir as opções de filtro.
Tipo	○ **Opção:** campo de tipo de opção. ○ **Referência:** campo de tipo de referência.
Ordem	Filtrar a ordem de exibição no Manager Workspace.
Módulo do Workspace	Módulo do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que exibe a configuração do filtro.
Ativo	Habilita a configuração de filtro no Manager Workspace.
Macroponent	Componente sísmico definido por metadados.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de canais de serviço e filas

Você pode configurar canais de serviço, filas e principais indicadores de desempenho (KPIs) para rotear itens de trabalho automaticamente para agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você, como administrador de canal, pode configurar canais de serviço e filas de itens de trabalho para que os gerentes possam exibir as métricas operacionais em tempo real do trabalho que está sendo realizado por suas equipes e os itens específicos nos quais suas equipes estão trabalhando em. Você também pode configurar intervalos de atualização em tempo real para as métricas e listas para que os gerentes possam sempre ver as informações mais recentes sobre suas equipes.

Configure filtros para refinar a pesquisa e exibir os resultados direcionados. Os filtros são persistentes em todas as páginas de gestão de canal na sessão. Para exibir uma lista dos filtros interativos padrão e os relatórios de KPI para canais, filas, agentes e grupos que você pode mapear para os filtros interativos, consulte Filtros interativos na seção Channel Management. Por padrão, o filtro de grupo de atribuição é aplicado a todas as listas e grupos que você gerencia. Você pode desabilitar filtros interativos usando a propriedade `sn_channel_mgmt.filter_config.enable`.

Adicionar canais de serviço e filas

Adicione canais de serviço e filas para encaminhar automaticamente os itens de trabalho recebidos para os agentes.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um canal de serviço é um meio de atribuir um tipo específico de itens de trabalho aos agentes. Você pode modificar os canais de serviço existentes ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

Procedimento

1. Para criar um canal de serviço, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Canais de serviço**.
   b. Clique em **Novo** e consulte Criar um canal de serviço para criar o canal de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.
   O canal de serviço é criado.
2. Para criar uma fila, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Filas** ou selecione o canal de serviço e clique na guia **Filas**.
   b. Clique em **Novo** e consulte Criar uma fila de item de trabalho para criar a fila.
   A fila é criada no canal de serviço.

Criar regras de atribuição e grupos

Defina regras de atribuição de agente e especifique grupos de agentes que estejam qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro para uma fila.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição antes de criar um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Como criar um canal de serviço . Use o Advanced Work Assignment (AWA) para rotear itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, na capacidade e nas habilidades de um agente.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de atribuição qualificado pode consistir em um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens na fila.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Filas**.
2. Clique na fila para a qual você deseja definir uma regra de atribuição.
3. Na guia **Qualificação de atribuição**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Qualificação de atribuição

Campo	Definição
Regra de atribuição de agente	Nome da regra que determina como os itens de trabalho devem ser atribuídos. Selecione uma regra de atribuição da lista.
Qualificado em	Período de tempo em segundos antes de AWA considerar o próximo conjunto de agentes para atribuição.
Grupos	Grupos qualificados para atribuição. ○ Clique no ícone de cadeado (de cadeado) para desbloqueá-lo e selecione os grupos de agentes no grupo de atribuições qualificadas. ○ Clique no (ícone de cadeado) para bloqueá-lo.

5. Clique em **Enviar** para criar o qualificado ou **Atualizar** se estiver modificando um grupo de atribuições qualificado.
   A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificado.

Nota:
Para um novo canal de serviço, você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição e então criar um canal de serviço .

Configurar KPIs para canais de serviço

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para suas equipes para rastrear o trabalho em andamento e o desempenho em tempo real das equipes.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione os relatórios de gerenciamento de canal que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente ou crie um novo relatório de KPI que mais importe para você. Principais indicadores de desempenho ajudam os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes, a equipe e o desempenho individual.
- Detalhar todas as filas e monitorar casos, interações e tarefas em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Entrar e apoiar os agentes para obter itens de trabalho solicitados por ajuda usando o sussurro de bate-papo ou adicionar notas de trabalho a uma tarefa.
- Refinar os dados no painel usando o filtro interativo do Grupo de atribuição sem modificar os relatórios. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos .

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriedade ou optar por não atualizar automaticamente usando a *sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* propriedade. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema, ou você pode atualizar manualmente, clicando no ícone Atualizar ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Canais de serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual deseja adicionar KPIs.
3. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

   Nota:
   Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

4. Selecione e adicione os relatórios do Channel Management que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Criar um único relatório de pontuação .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique **em Channel Management Filtro de grupos**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de grupos do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

h. Clique em **Enviar**.

i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

- Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
- Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com suas necessidades comerciais.

Resultado

Os KPIs são adicionados ao canal de serviço e aparecem na página Canais. Os primeiros cinco KPIs com o número de ordem mais baixo aparecem nos cartões de canal de serviço.

Configurar KPIs para filas

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) das filas para que você possa rastrear o trabalho de entrada por categoria em um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Procedimento

1. Para adicionar KPIs a uma fila, siga um destes procedimentos.

2. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

Nota:
Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

3. Adicione os relatórios do Channel Management que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Nota:
Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço que mais importa para você.

4. Clique em **Salvar**.

5. Opcional: Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

b. Preencha os detalhes.
Para obter mais informações, consulte Criar um único relatório de pontuação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Salvar**.
O relatório de KPI é criado.

d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

e. Clique **em Channel Management Filtro de filas**.

f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
A página Referência de filtro interativo - Filtro de filas do Channel Management é exibida.

g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

h. Clique em **Enviar**.

i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado à fila.

Resultado

Os principais indicadores de desempenho são adicionados à fila e aparecem na guia **Todas as filas** na página Canais. Por padrão, as pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a propriedade sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds.

Configurar KPIs para agentes

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para seus agentes, para que seja possível rastrear o trabalho contínuo dos agentes e o desempenho em tempo real.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione indicadores-chave de desempenho aos canais para ajudar os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real dos agentes trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes e o desempenho individual.

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de 30 segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriedade. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema, ou você pode atualizar manualmente, clicando no ícone Atualizar ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Canais de serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual você deseja adicionar KPIs.
3. Clique na lista relacionada Relatórios de agentes.
4. Adicione os relatórios dos agentes no Channel Management que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota:
   Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Criar um único relatório de pontuação .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Filtro de agente do Gestão de canais**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de agente do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
   Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

   h. Clique em **Enviar**.

   i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

   - Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
   - Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com as necessidades de negócio.

Resultado

Os KPIs configurados no canal de serviço aparecem na seção Trabalho atual da página Visão geral do agente. Para obter mais informações, consulte Rastreie e analise o desempenho dos agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure listas de supervisor para canais de serviço

Configure listas de supervisor em um canal de serviço para exibir a lista de itens de trabalho ativos em canais de serviço e filas.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exibição de banco de dados que define junções de tabela é usada para gerar relatórios para uma lista de supervisor. Por exemplo, você pode criar uma exibição de banco de dados que pode associar a tabela Caso às tabelas Interação e Métrica. Ao usar esta exibição de banco de dados e criar uma lista de supervisor para relatar os itens de trabalho ativos, você pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados.

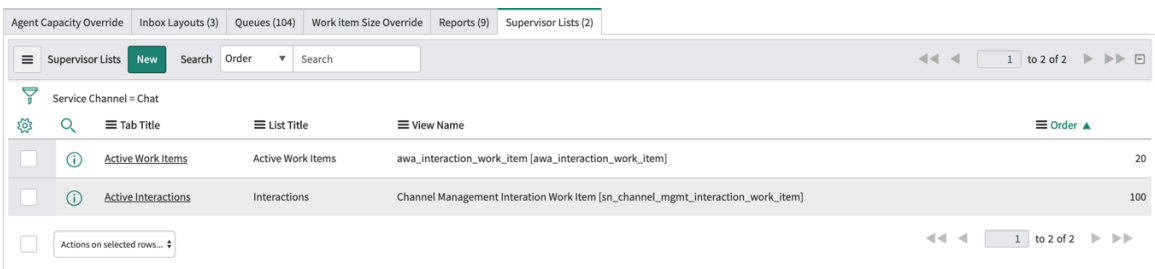
Nota:
Você pode configurar três listas de supervisor para cada canal de serviço. As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Gestão de canais** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o canal de serviço ao qual deseja adicionar uma lista de supervisores.
3. Clique na guia **Listas de supervisor**.

   Nota:
   Você deve adicionar a lista relacionada Relatórios se não vir a guia **Listas de supervisor**.

4. Clique em **Nova**.



5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Listas de supervisor

Campo	Descrição
Título da lista	Nome de exibição da lista.
Título da guia	Título da guia que aparece no espaço do gerente.
Canal de serviço	Canal de serviço no qual a lista aparece.

Tradução automática

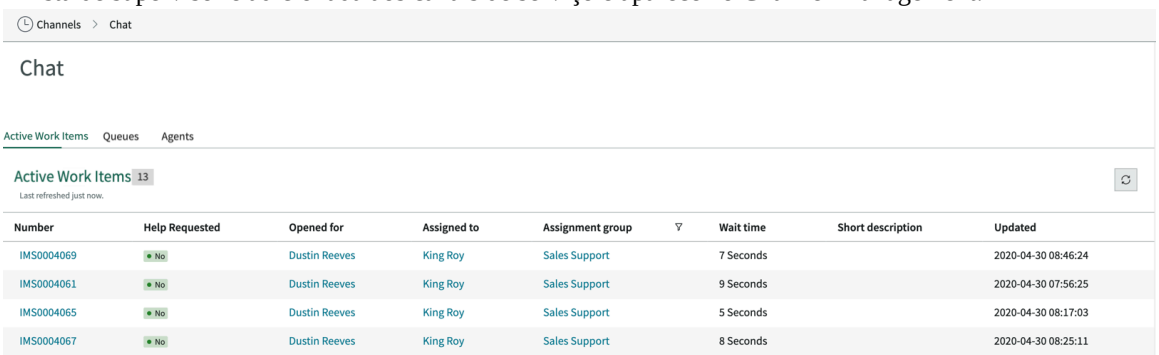
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Exibição de banco de dados para o canal de serviço.
Ordem	Número que exibe a ordem. **Nota:** As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

A lista de supervisor é adicionada aos canais de serviço e aparece no Channel Management.



Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação

Use pontos de extensão com script para configurar a ordem de classificação das colunas nas listas Todos os agentes e Todas as filas do Channel Management.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* e crie uma implementação para configurar o mecanismo de classificação das listas Todos os agentes e Todas as filas no Channel Management. Você pode criar várias implementações; no entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** nos links relacionados para criar seu script de ponto de extensão do mecanismo de classificação.
5. Adicione ou modifique as colunas e as direções de classificação na seção vardata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O mecanismo de classificação é aplicado às colunas definidas nas listas Todas as filas e Todos os agentes no Channel Management.

Example:
A coluna Estado de presença com **ASC** como direção de classificação no script de extensão exibe os registros de estado de presença em ordem crescente na lista Todos os agentes. Para obter mais informações, consulte Acompanhar e analisar o desempenho dos agentes.

Configurar colunas na lista Todos os agentes

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todos os agentes do Channel Management.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* para modificar a implementação atual para configurar as colunas da lista Todos os agentes no Channel Management.

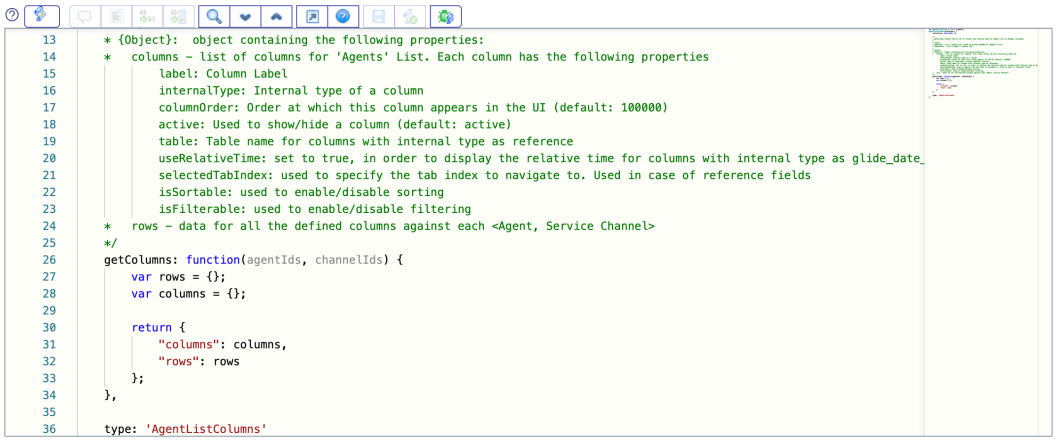
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **AgentListColumnsOOBImpl** na lista relacionada para configurar as colunas para Todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas na seção `getColumns`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



```
 * {Object}:  object containing the following properties:
 *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
        label: Column Label
        internalType: Internal type of a column
        columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
        active: Used to show/hide a column (default: active)
        table: Table name for columns with internal type as reference
        useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
        selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
        isSortable: used to enable/disable sorting
        isFilterable: used to enable/disable filtering
 *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
 */
getColumns: function(agentIds, channelIds) {
    var rows = {};
    var columns = {};

    return {
        "columns": columns,
        "rows": rows
    };
},

type: 'AgentListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar colunas na lista Todas as filas

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todas as filas do Channel Management.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* para modificar a implementação atual para configurar as colunas da lista Todas as filas no Channel Management.

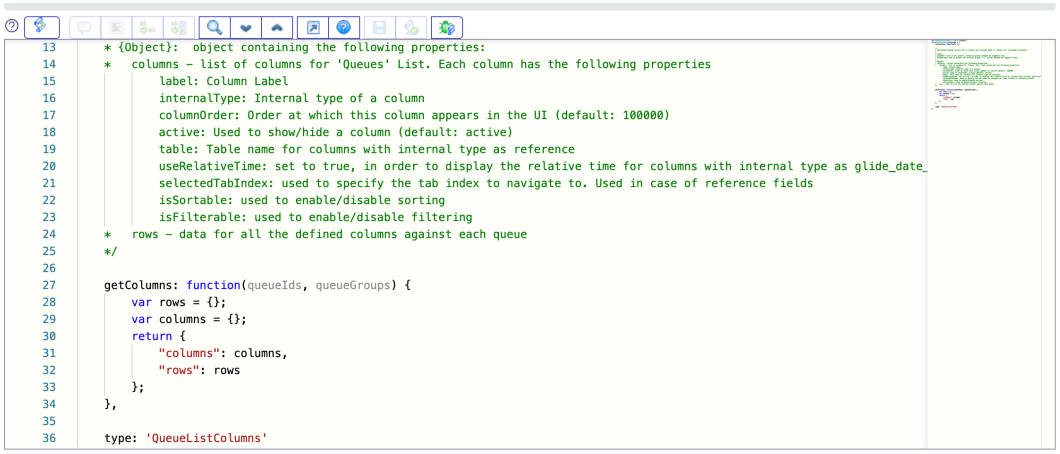
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **QueueListColumnsOOBImpl** na lista relacionada para configurar as colunas para Todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas na seção getColumns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Programar um relatório diário

Gere e distribua um relatório programado diário que resuma o desempenho de trabalho do agente por e-mail.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho programado*Send Daily Agents Report*executa o evento*sn_channel_mgmt.agents_report*, que aciona a notificação *Daily Agents Report*. Em seguida, a notificação*Daily Agents Report*executa um script de e-mail*daily_agents_reports*para enviar um e-mail a todos os gerentes. Para mudar o relatório existente, modifique o script de e-mail *daily_agents_reports*.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e clique em **Enviar relatório diário de agentes**.
   O formulário de script programado *Send Daily Agents Report* é exibido.
3. Clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. No campo **Executar**, a opção **Diariamente** deve estar selecionada.
   O script, por padrão, envia o relatório de resumo de trabalho dos agentes diariamente para os gerentes.
6. Selecione o **Fuso horário**.
7. Clique em **Atualizar** para atualizar o trabalho programado ou **em Executar agora** para executar o script programado imediatamente.

Resultado

Todos os gerentes e gerentes adicionais das equipes recebem uma notificação por e-mail que resume o desempenho de seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie eventos usando o calendário da equipe. Crie diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar tipos de evento.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configurar categorias de evento para o Manager Workspace

Adicione uma categoria de evento. Crie ou atualize configurações de campo para eventos. Você também pode especificar se uma categoria de evento deve ser excluída quando a cobertura do turno para os agentes é calculada.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Folga
- Interrupção

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota:
Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,    //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,    //Sets this field as read-only
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. Clique em **Enviar**.

Crie tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo de formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade. Por exemplo, digamos que você participe de um evento de trabalho durante quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como um tempo livre e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.
Ativo	Opção que, quando habilitada, exibe o tipo de evento no calendário.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:
Depois que um tipo de evento é atribuído a um turno, esse tipo de evento não pode ser excluído.

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e a conformidade de seus agentes e, assim, poder melhorar a eficiência operacional de sua organização.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho programado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Adesão à programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes às programações.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Hora que você pode definir para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 08:00 às 17:00 e o agente bater o ponto de entrada às 07:00, o tempo limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem que você pode definir para um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite mínimo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. O valor padrão é 80%.
Limite máximo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite máximo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite inferior e superior de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para que você possa personalizá-los para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o ponto de extensão *sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt* e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o número de ordem mais baixo é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Pesquise por sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
5. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade com a programação nos métodos getAdherencePercentage e getConformancePercentage.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão *sn_shift_planning.EventManager*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando o Script Includes personalizado e registrando-os em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para tipos de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.EventManager`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, para implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada Implementações:

Scripts de extensão para criar eventos

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Folga	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Sincronizar calendário da equipe com Microsoft Outlook

Gerentes e agentes podem sincronizar seus calendários e eventos com Microsoft Outlook.

Como um usuário com função de administrador, você pode habilitar este recurso instalando o Microsoft Exchange Online Spoke. Consulte Set up .

Nota:
Certifique-se de conceder as seguintes permissões da Graph API para sincronizar Microsoft Outlook com o calendário da equipe.

Permissões da Graph API

Permissão	Tipo
Calendários.Leitura/Gravação	Delegado
Calendários.Leitura/Gravação.Compartilhado	Delegado
Calendários.Leitura/Gravação	Aplicação

Depois de instalar o Microsoft Exchange Online Spoke, defina a propriedade do sistema `sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync` como `verdadeira` na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Adicione os IDs de e-mail que você deseja sincronizar na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando equipes Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Casos encerrados tem Casos P1, Casos P2 como KPIs secundários.

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os KPIs associados aos grupos de designação de KPI são planejados para coletar dados diariamente. Os KPIs devem ter o seguinte detalhamento do indicador:

- Grupos de atribuição
- Atribuído a

Procedimento

1. Crie um grupo de KPI.
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPIs.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.
   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

      Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs. Para obter mais informações sobre KPIs e como os agregados são calculados, consulte o vídeo de visão geral na seção exemplo do Teams.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada de **KPIs**, clique em **Novo**.

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPI somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Atribua um ou mais gerentes a cada grupo de atribuição de KPI para que eles possam obter visibilidade do grupo e monitorar o desempenho da equipe.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_wfo_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um usuário com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes Adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar para este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Analise as tendências de desempenho de suas equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campos.

Campo de formulário de propriedade do sistema

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	em que <name> é o nome do indicador que você deseja exibir na guia Visão geral do Coaching e <sys id> é o identificador de registros exclusivo (sys_id) do indicador. Exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de casos. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades aos agentes para resolver casos semelhantes em aberto. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar a aprendizagem não supervisionada para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Skills Management .

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades para a aplicação Skill Recommendation.
2. Execute os modelos de definição de solução, como `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho programado `Start skill prediction` todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este trabalho programado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

Nota:
As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Usar pontos de extensão para previsão de habilidade

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Observe que o ponto de extensão de Recomendação de habilidade está incluído no plug-in de Recomendação de habilidade (com.snc.sre).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Crie uma nova implementação de recomendação de habilidade ou modifique uma existente.
   - Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
   - Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada Implementações, selecione uma classe.
4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista para Coaching with Learning na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching with Learning**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em Registro **da lista de aprendizagem**.
3. Na categoria de lista de UX, clique em **Novo**.
4. Insira os seguintes valores de campos.

Campo de formulário da lista de aprendizagem

Campo	valor
Título	Insira o nome da categoria da lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria da lista.
Ordem	Insira um valor para definir a posição da categoria da lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria da lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campos.

Campo de formulário de listas de UX

Campo	valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.
Configuração	Selecione **Lista de aprendizagem**.
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Como integrar o Coaching com Learning aos sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Como ativar o espaço configurável do Workforce Optimization for CS.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativos para integrar sites de aprendizado de terceiros

A ativação do plug-in Coaching com Learning (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações da ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy

Procedimento

1. Crie a origem de integração de todos os seus sistemas de terceiros.

   Nota:
   As integrações a Cornerstone, Pluralsight e Udemy estão disponíveis por padrão.

   a. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fonte**
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   e. Na lista relacionada de Serviços de integração exibida, clique em **Novo**.
   f. No formulário, preencha os campos:

Campo de formulário de serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicação	Aplicação que inclui o registro do serviço de integração.
Fonte	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o último envio por push falhar. **Nota:** Este campo é exibido somente quando um serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

g. Clique em **Enviar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.
Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar essa chamada de API com sucesso, você deve fazer os seguintes procedimentos:
   a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
   b. Para cada uma das seguintes propriedades, defina o valor como **1638400**:
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Para obter mais informações sobre esses propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema Coaching com Learning.
3. Ative fluxos de programação para integrar o conteúdo de aprendizado de terceiros.
   a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**
   b. Na seção **Fluxos**, selecione cada um dos fluxos a seguir e clique em **Ativar**:
      - Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone
      - Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight
      - Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy
   c. Navegar até **Aprendizagem** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**
   d. Selecione cada uma das origens de aprendizado de terceiros e defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.

   Os fluxos de programação são executados automaticamente de forma programada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da ServiceNow.
4. Depois de configurar as origens de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados em sua instância ServiceNow.
   - Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *`full_pull`* como **verdadeiro**.

     Nota:
     Recomendamos que você atualize periodicamente todo o conteúdo.

   - Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *`full_pull`* como **false**.

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.
   b. Clique em **Executar trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela.

Cursos de aprendizagem de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade do usuário
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração do conteúdo externo

Quando você integra o Coaching com Learning a sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros, o registro de origem dos aplicativos Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o aplicativo Cornerstone OnDemand. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do aplicativo Cornerstone OnDemand. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos na instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	Quando definido como **falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância da ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • **pull_offset_hours**: o tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para que a próxima sincronização ocorra Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários do sistema Cornerstone OnDemand a usuários do sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a ServiceNow. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand na ServiceNow.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
	• **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow. • **Progresso do curso**: extrai o progresso dos cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Udemy. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a ServiceNow. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso dos cursos de aprendizado e os cursos de aprendizado atualizados são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
	como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • Extrair cursos: extrai os cursos de aprendizado da Udemy para a ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado do Udemy para a ServiceNow.

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Configure os dados que você deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de pessoal.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Quando você altera os parâmetros de previsão ou a fórmula de conversão de recursos, os novos valores das previsões de recursos não serão refletidos no calendário da equipe até que o trabalho programado **Recursos de previsão para o futuro** seja executado. Seu administrador pode executar o trabalho programado sob demanda para exibir as mudanças no calendário da equipe.
- Depois que o trabalho **de coleta de dados históricos** for executado para definições de coleta de dados específicas, a coluna São **dados históricos coletados** na tabela Configurações de previsão [sn_agent_forecast_configuration] será definida como **verdadeiro**. Portanto, a coleta de dados históricos não será executada mesmo se você adicionar dados para as datas anteriores do back-end. Os dados históricos são armazenados por 1098 dias para previsões definidas em intervalos diários. Depois de três anos, os dados históricos são limpos e não podem ser salvos.

Função necessária: sn_agent_forecast.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte a tabela Configuração de previsão Programação para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração da previsão de coleta.
Tipo	O tipo de definição de coleta de dados é definido como **Coleção** por padrão e coleta dados usando um trabalho programado.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados. Na lista, escolha uma das seguintes opções: ▪ Para coletar dados para casos de previsão, selecione **Casos**. ▪ Para coletar dados para prever interações, selecione **Interações**.
Condição	Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa.
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.

   d. Clique em **Enviar**.
   e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.
   a. Clique em **Parâmetros de fórmula**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.
   c. Siga um destes procedimentos:
      - Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, no campo **Valor**, insira o valor.
      - Se você quiser usar a API do cartão de pontuação do Performance Analytics ou uma API personalizada, clique em **Avançado** e adicione o script.

      Os parâmetros de previsão Tempo médio de trabalho do caso e Tempo médio de trabalho do bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Parâmetros de previsão na programação.
   d. Clique em **Enviar**.
4. Configure a fórmula de conversão de recursos.
   a. Clique em **Fórmula de conversão de recurso**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Instruções
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	O tipo é definido como **Fórmula de conversão de recurso**.
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte: ▪ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ▪ Clique em Procurar parâmetro de previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar**. **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

   d. Clique em **Enviar**.
5. Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recurso.
   Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.
   a. Clique em **Configurações de previsão do grupo**.
   b. Clique em **Novo** e faça o seguinte:
      - No campo **Grupo de atribuição**, clique no ícone de pesquisa e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
      - No campo **Configuração de previsão**, clique no ícone de pesquisa e selecione uma **Fórmula de conversão de recurso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Execute o trabalho programado do *Collect historical data for demand forecast data collection definitions*. Para obter mais informações, consulte Programar trabalhos para previsão de demanda.

Tópicos relacionados

Usar Previsão de demanda

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série de tempo em intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalo diário.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja criar os dados de previsão. A data de início é sempre a data atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos de previsão. Os períodos de previsão são representados em dias ou horas. Por exemplo, se a duração do período for de 1 dia e o período de previsão for de 30 dias, a data de término será de 30 dias, incluindo o dia atual.
Para intervalos de 15, 30 e 60 minutos, os gerentes podem gerar previsões de até 28 dias. Para o intervalo diário, os gerentes podem gerar previsões de até 365 dias.

Os resultados da previsão são exibidos com os dados históricos para que o usuário possa comparar os padrões dos dados históricos com a previsão. Os dados históricos de 14 dias antes da data atual serão exibidos com previsões de intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Os dados históricos de quatro semanas até a data anterior serão exibidos com previsões de intervalos diários. Você pode personalizar e configurar os dados históricos a serem exibidos usando as *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* e *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* as propriedades do sistema..

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal.
   Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique no ícone de engrenagem ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. No campo **Duração do período**, insira a duração do período de previsão.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Intervalo**, selecione intervalos de 15, 30 e 60 minutos ou o valor do intervalo diário do período de previsão.
   e. Clique em **Atualizar**.

   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.

   A previsão é calculada usando o algoritmo e os parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.
9. Publique os parâmetros de previsão.
   a. Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   b. Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

   Nota:
   Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

   Quando o parâmetro de previsão é publicado:
   - O estado do registro muda para **Publicado**.
   - O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
   - Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

O que Fazer Depois

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes podem fazer ajustes manuais nas previsões para intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalos diários. Os gerentes podem gerar previsões com ajustes manuais em intervalos diários e exibir os ajustes em um nível mais granular para o mesmo período em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no).
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. Preencha os seguintes campos.

Campo de formulário de ajuste manual

Nome do campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o ajuste manual.
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Valores disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos do que os dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará 15 casos a mais do que os dados de previsão.
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
	Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e ao O valor total é exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Migrar para previsão de 15 minutos

Migre para uma previsão de demanda de 15 minutos que permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal do agente em intervalos de 15 minutos no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com a versão Tokyo, a previsão de 15 minutos é o recurso de previsão padrão. Os clientes existentes podem migrar da previsão de 60 minutos para a previsão de 15 minutos usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Defina o valor da propriedade do sistema `sn_agent_forecast.forecast_interval` como 15.
   a. Defina o escopo da aplicação como Agent Forecast usando o seletor de aplicações.
   b. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e depois abra a propriedade `sn_agent_forecast.forecast_interval`.
   c. No campo **Valor**, insira 15.
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Desative as definições de dados de demonstração existentes.
   a. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho** > **Previsão de demanda** > **Definições de coleta de dados**.
   b. Defina o valor **Ativo** das definições de demonstração de **Casos atribuídos** e **Interação de bate-papo criada** como **falso**.
3. Crie novas definições de coleta de dados, parâmetros de fórmula e configuração de previsão de grupo.

   Para obter mais informações, consulte Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos.
4. Execute o trabalho sob demanda `Collect historical data` para coletar dados históricos em um intervalo de 15 minutos.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Pesquise por `Collect historical data` e selecione-o.
   c. Clique em **Executar agora**.
5. Execute o trabalho programado `Forecast resources for future` para previsão de pessoal que pode ser exibido no calendário da equipe.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Pesquise por `Forecast resources for future` e selecione-o.
   c. Clique em **Executar agora**.

Configuração do Agendador de trabalho em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Personalize um cartão existente do agendador de trabalho com base em sua necessidade. Também é possível criar uma configuração de trabalho e um cartão do agendador de trabalho do zero e associá-los para que os gerentes possam visualizar os cartões em sua fila de trabalho.

Como personalizar um cartão do Agendador de trabalho usando o Next Experience Construtor de IU

Personalize os componentes do cartão do Agendador de trabalho, por exemplo, adicionar um campo extra ou alterar a cor ou a ordem de um campo, para exibi-los na fila Agendador de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível duplicar uma variante de item de trabalho existente, como um incidente, problema e solicitação de mudança e personalizá-la com base em suas necessidades.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalho**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de exibição1**.
8. No painel direito, selecione o ícone ( ) ao lado de um cartão, por exemplo, **Incidente padrão**, que você deseja configurar.
9. Para duplicar a variante selecionada, no painel esquerdo, na seção **Variantes**, passe o mouse sobre a variante que deseja duplicar, selecione o ícone ( ) e selecione **Duplicar**.
10. Passe o mouse sobre a variante que você duplicou, selecione o ícone ( ) e selecione **Editar condições**.
11. No campo **Ordem**, defina a ordem conforme o valor mais baixo para que essa variante seja exibida no espaço de trabalho do gerente.

    Dica:
    Você só pode exibir uma variante para um tipo de item de trabalho.

12. Clique em **Salvar**.
13. Personalize a variante que você criou usando qualquer uma das tarefas ou etapas listadas em Como criar um cartão do Agendador de trabalho usando o Next Experience Construtor de IU.

Example:

Para configurar isso no cartão do Agendador de trabalho	Consultar
Adicionar campos	Como criar scripts de página do Agendador de trabalho e consulte as etapas de Criar o script de página **Transformar workItem em cardProps**.
Adicionar um avatar	Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como definir uma configuração de trabalho

Crie uma configuração de trabalho para um item de trabalho. Adicione filtros que exibam informações importantes para o gerente analisar. Essa configuração de trabalho determinará como os itens de trabalho serão exibidos no calendário do Agendador de trabalho no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_work_sched.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendador de trabalho** > **Configurações de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de trabalho.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar a configuração de trabalho. A tabela de casos está disponível por padrão para criar configurações de trabalho.
Campo de descrição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para descrever o item de trabalho.
Atribuído ao campo	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um agente ao item de trabalho.
Campo grupo de atribuição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um grupo ao item de trabalho.
Campo data de início	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de início do item de trabalho.
Campo de data de término	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de término do item de trabalho.
Cor padrão	A cor preferencial para exibir o cartão do item de trabalho no espaço de trabalho do gerente.
Rota do aplicativo de UX	A rota em que o layout do cartão é definido para esse tipo de item de trabalho. A rota é exibida no Construtor de IU na lista de experiências. Essa rota do aplicativo de UX determina o layout do cartão do item de trabalho. Por padrão, ele é definido como **Cartão padrão** e exibe os seguintes campos: ○ Campo de descrição ○ Atribuído ao campo ○ Campo grupo de atribuição ○ Campo data de início ○ Campo de data de término Se você precisar de campos adicionais, adicione-os no campo **Campos extras**. Para obter informações sobre como definir um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	layout de cartão, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalho usando o Construtor de IU .
Ordem	A ordem de exibição do item de trabalho.
Campos extras	**Importante:** Se você precisar incluir campos adicionais na tabela selecionada que deseja exibir no cartão de item de trabalho no espaço de trabalho do gerente, adicione-os nesse campo.
Regra de correspondência	Selecione uma regra de correspondência para a configuração de trabalho.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um filtro de configuração de trabalho.
   a. Na lista relacionada **Filtros de configuração de trabalho**, clique em **Novo**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o filtro.
   c. Clique com o botão direito e salve o formulário para adicionar a tabela selecionada.
   d. Adicione as condições desejadas para o filtro de configuração de trabalho.
   Para obter informações sobre como adicionar condições, consulte Construtor de condições .
   e. Selecione **Atualizar**.

Como criar um cartão do Agendador de trabalho usando o Next Experience Construtor de IU

Crie um cartão do Agendador de trabalho e adicione os componentes que você deseja exibir com base em suas necessidades na aplicação Agendador de trabalho no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalho**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de exibição1**.
8. No painel direito, selecione **+Adicionar** e insira um nome para o cartão.
   O campo **Caminho** será preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Criar**.
   Um novo cartão será criado.

> **Importante:**
> Depois de criar o cartão do Agendador de trabalho, você deve selecionar o nome desse cartão no campo **Rota do aplicativo de UX** na configuração de trabalho que você criou. Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho .

10. Selecione **Concluído**.
    Siga as etapas indicadas nos tópicos abaixo, na sequência informada, para personalizar o Agendador de trabalho.

Tópicos relacionados

Como criar uma página no Construtor de IU

Como criar um parâmetro de estado do cliente para o Agendador de trabalho

Inclua valores personalizados de parâmetro de estado do cliente para adicionar propriedades aos componentes do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone de Estado do cliente ( ).
2. Na seção Parâmetros de estado do cliente, clique em **+Adicionar**.
3. Crie um parâmetro de estado do cliente.
   a. No campo **Nome**, insira *cardProps*.
   b. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
   c. No campo **Valor inicial**, selecione **Editar**.
   d. Na tela pop-up **Valor inicial**, insira o seguinte código:

```
{
   "tagline": {},
   "heading": {},
   "dropdowns": [],
   "content": [],
   "assignedTo": null,
   "aria": {}
 }
```

   e. Selecione **Aplicar**.

Esta é uma demonstração de como criar os parâmetros de estado do cliente. Como criar parâmetros de estado do cliente

O que Fazer Depois

Como criar scripts de página do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Como criar e vincular um parâmetro de estado do cliente a um componente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar scripts de página do Agendador de trabalho

Adicione scripts de página personalizados ao Agendador de trabalho para que você possa atualizar o estado do cliente por meio de eventos ou atualizar o objeto transform workItem para propriedades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione os scripts de página `Handle card clicked` e `Handle card action clicked` para manipular os eventos que são gerados ao clicar no cartão e suas ações.

Adicione o script de página `Transform workItem to cardProps` para transformar o objeto `workItem` da fila de trabalho em propriedades para os componentes do cartão.

Nota:
Se você personalizou um cartão do Agendador de trabalho , siga as etapas abaixo para adicionar client scripts.

Procedimento

1. Selecione o ícone Client scripts ( ).
2. Crie o script de página `Handle card clicked`.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira `Handle card clicked`.
   c. Na seção **Script Includes**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Crie o script de página `Handle card action clicked`.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira `Handle card action clicked`.
   c. Na seção **Script Includes**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Crie o script de página **Transform workItem to cardProps** e anexe o script include *`WorkSchedulerUIBCardUtils`*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *`Transform workItem to cardProp`*.
   c. No editor de scripts, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
   cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Para personalizar a exibição dos campos, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como criar scripts de página do Agendador de trabalho. Como criar scripts de página

O que Fazer Depois

Como definir a propriedade workItem na configuração de página do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Como definir e vincular client scripts aos componentes

Como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalho

Adicione a propriedade *workItem* à configuração de páginas do Agendador de trabalho para receber o objeto *workItem* fornecido pela fila de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Configuração**.
2. Na seção **Propriedades**, selecione **Editar**.
3. Na janela pop-up **Editar propriedades**, selecione **+Adicionar**.
4. No campo **Nome da propriedade**, insira *workItem*.
5. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Salvar**.
   A propriedade *workItem* será criada.
8. Passe o mouse sobre a propriedade *workItem* e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos ( ).
9. No campo *workItem*, digite *@state.workItem*.
10. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalho. Como definir a propriedade do item de trabalho na configuração de páginas do Agendador de trabalho

O que Fazer Depois

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalho

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalho

Adicione os mapeamentos de evento necessários para as interações de cartão e para a transformação de propriedades do cartão às configurações de páginas do Agendador de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Eventos**.
2. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
3. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Página pronta**.
   a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
4. Anexe `Transform workItem to cardProps` ao evento **Propriedade da página alterada**.
   a. No menu **Propriedade da página alterada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione `Transform workItem to cardProps`.
   c. Selecione **Adicionar**.
5. Anexe os eventos `CARD_CLICKED` e `CARD_CLICKED (Work item cards)`.
   A tela pop-up **Criar um evento** será exibida.

   Esta é uma demonstração de como definir os mapeamentos de evento do Agendador de trabalho. Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalho

O que Fazer Depois
Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Eventos do Construtor de IU

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalho

Apresente informações em um formato intuitivo usando o componente Contêiner de base do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner de base do cartão**.
3. Na guia **Configuração**, defina as propriedades de interação e aria.
   - No menu **Interação**, selecione `Click`.
   - Na seção Acessibilidade, selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos
   - Na lista **Propriedades ARIA**, selecione `@state.cardProps.aria`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a guia **Eventos**.
5. No menu **Cartão clicado**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   A tela pop-up de visualização do manipulador de eventos será exibida.
6. Na seção **Scripts**, selecione `Handle card clicked`.
7. Selecione **Adicionar**.
8. Selecione **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar os componentes de contêiner no Agendador de trabalho. Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalho

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de Trabalho

Tópicos relacionados

Componentes de contêiner do Construtor de IU

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalho

Personalize o componente de título do Agendador de trabalho para exibir o título com base em suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Cabeçalho de base do cartão**.
   O contêiner selecionado será exibido no painel direito.
3. Configure o componente de cabeçalho.
   a. Na guia **Configuração**, passe o mouse sobre a seção **Menus suspensos** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   b. Em **Menus suspensos**, selecione `@state.cardProps.dropdowns`.
   c. Passe o mouse sobre a seção **Título** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   d. No menu **Título**, selecione `@state.cardProps.heading`.
   e. Passe o mouse sobre a seção **Slogan** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
4. Adicione **Manipular ação de cartão clicada** ao evento **Ação de cabeçalho do cartão clicada**.
   a. Selecione a guia **Eventos**.
   b. Na seção **Ação do cabeçalho do cartão clicada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   c. No menu **Slogan**, selecione `@state.cardProps.tagline`.
   d. Na tela pop-up **Visualização do manipulador de eventos**, na seção **Scripts**, selecione **Manipular ação de cartão clicada**.
   e. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um título de cartão do Agendador de trabalho. Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de Trabalho

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Componentes de título do Construtor de IU

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalho

Adicione os campos do item de trabalho de exibição *`Label value stacked`* no cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner de base do cartão (Flexível)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, selecione **Valor de rótulo empilhado**.
5. No painel direito, selecione a guia **Configuração** e defina o tamanho, o alinhamento e os itens.
   a. No menu Alinhamento, selecione *`Horizontal-equal`*.
   b. No menu Tamanho, selecione **Pequeno**.
   c. Passe o mouse sobre **Itens** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos.
   d. No menu **Itens**, insira *`@state.cardProps.content`*.
   e. No campo **Largura mínima do item**, insira `75 px`.
   f. Habilite as opções **Quebra automática de texto** e **Truncado**.
   g. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalho. Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalho

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalho

Tópicos relacionados

Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalho

Use o componente *`Container`* para adicionar um avatar e o nome de usuário do responsável pelo item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner de base do cartão (Flexível)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, clique com o botão direito em **Valor de rótulo empilhado** e selecione **Adicionar componente após**.
5. Configure o componente.

   a. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner**.

   b. Na guia **Configuração**, siga estas etapas:

      i. Selecione o ícone Editar visibilidade do componente ( ).

      ii. Passe o mouse sobre o campo **Ocultar componente** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .

      iii. No campo **Ocultar componente**, insira `!@state.cardProps.assignedTo`

      iv. No menu **Direção**, selecione **Linha**.

      v. Na guia **Estilos**, no campo **Alinhar itens**, selecione o ícone central.

      vi. Selecione **Salvar**.

6. Para adicionar o componente de Avatar, selecione **Contêiner (Flexível)** > **+Adicionar componente**.
7. Selecione **+Adicionar componente**
   A tela pop-up Componentes será exibida.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de avatar para Agendador de trabalho Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalho

Como associar um cartão do Agendador de trabalho à configuração de trabalho

Associe o cartão do Agendador de trabalho que você criou à configuração de trabalho para exibir o cartão na barra lateral do Agendador de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendador de trabalho** > **Configuração de trabalho**.
2. Selecione a configuração de trabalho que você deseja associar ao cartão do Agendador de trabalho.
3. No campo **Rota do aplicativo de UX**, selecione o nome do cartão do Agendador de trabalho.
4. Selecione **Atualizar**.
   O cartão de configuração de trabalho será exibido no Agendador de trabalho do espaço de trabalho do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.

Para obter informações sobre como criar o cartão do agendador de trabalho, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalho usando o Construtor de IU.

Como criar pontos de extensão do Agendador de trabalho

Crie pontos de extensão para personalizar sua implementação no Agendador de trabalho. Por exemplo, se você quiser que os membros da equipe trabalhem em uma tarefa no local, você pode configurar o local dos membros da sua equipe para os itens de trabalho atribuídos a eles para que eles possam acessar as tarefas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve definir o escopo do aplicativo como Agendador de trabalho (sn_wfo_work_sched).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ponto de extensão `WorkItemSkillsRecommendationManager` está disponível por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Abra o ponto de extensão `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
4. Defina as funções com base em suas necessidades para personalizar sua implementação.

Como usar Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando recursos de gerenciamento de canal, programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes nos casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

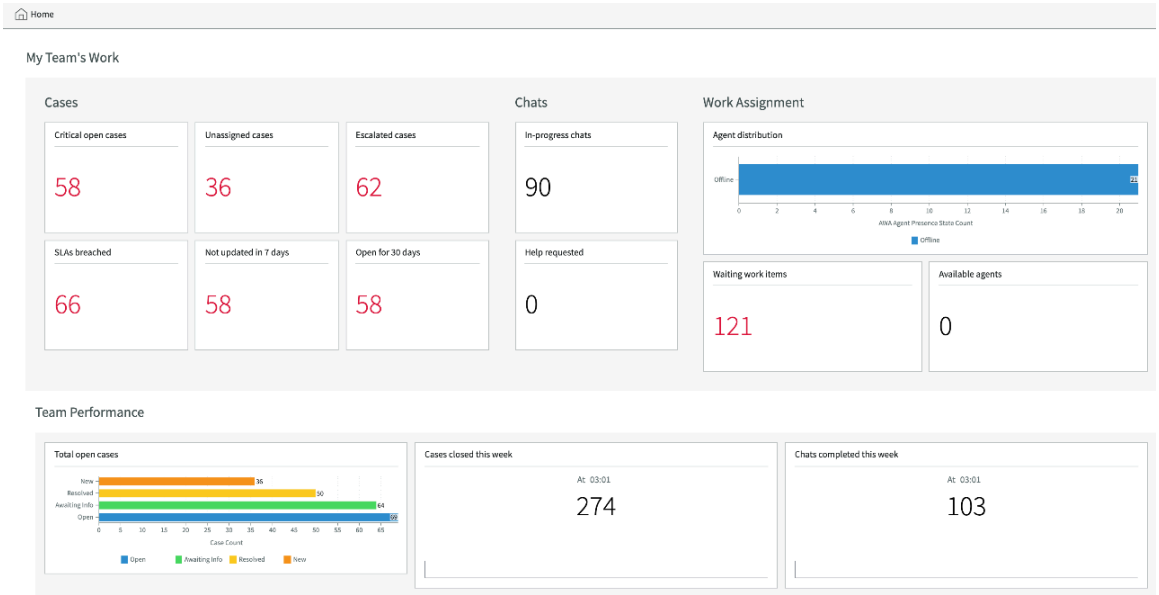
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente página principal do espaço para gerentes

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia inicial



Usuário final e funções

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Analise os casos nos quais sua equipe está trabalhando ou os casos que ainda não foram atribuídos. • Monitorar casos com SLAs que foram violados, escalados ou que não foram abertos há 30 dias. • Rastreie o trabalho da equipe, os bate-papos e as atribuições de trabalho para analisar o desempenho de toda a organização.	sn_mgr_workspace.manager

Caso de uso

Monitore o trabalho do seu agente ao iniciar o dia, exiba relatórios que precisam de atenção e navegue até os casos nos quais você deseja agir.

Indicadores

Casos encerrados

Número de casos encerrados.

Bate-papos concluídos

Número de bate-papos concluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Grupo de atribuição.

Visualizações de dados

KPIs da guia Página inicial

Título	Tipo	Descrição
Casos em aberto por estado	Pontuação	Número de casos em aberto com base no estado, como novo, em espera, na fila, trabalho em andamento e aceitação pendente.
Casos críticos em aberto	Pontuação	Casos de prioridade máxima.
Casos não atribuídos	Pontuação	Casos não atribuídos a agentes.
Casos escalados	Pontuação	Casos que são escalonados para outros agentes.
ANS violado	Pontuação	Casos que violaram o acordo de nível de serviço do seu negócio.
Casos em aberto não atualizados há 7 dias	Pontuação	Casos que não foram atualizados nos últimos 7 dias.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Pontuação	Casos que estão no estado em aberto nos últimos 30 dias.
Bate-papos em andamento	Pontuação	Número de bate-papos em andamento com agentes
Interações solicitadas de ajuda	Pontuação	Número de itens de trabalho que solicitaram ajuda do gerente
Distribuição de agente por estado de presença	Barra horizontal	Status atual dos agentes distribuídos nas atribuições de trabalho (Disponível, Almoço e Off-line).
Aguardando itens de trabalho	Pontuação	Número de itens de trabalho no estado de espera.
Agentes disponíveis	Pontuação	Número de agentes disponíveis.
Total de casos em aberto	Barra horizontal	Número de casos categorizados por estado, como novos, resolvidos, aguardando informações e casos em aberto.

Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Channel Management para acompanhar o desempenho em tempo real do trabalho realizado pelos membros da sua equipe por meio de exibições de canais e filas. Você também pode fazer uma busca detalhada em casos e bate-papos específicos e colaborar com os membros da sua equipe para obter melhores resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Como usar o Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encaminhe itens de trabalho para grupos atribuídos usando canais. Use o roteamento baseado em habilidades para garantir que o trabalho certo vá para o agente certo. Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais. Ao ver escalações, você pode ajudar os agentes a resolver problemas sem que o solicitante saiba.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Monitore o trabalho em andamento e acompanhe o desempenho dos agentes de suas equipes de subordinação direta e das equipes que você gerencia adicionalmente. Os itens de trabalho são alocados a agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição que você definir.

Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais nas seções a seguir.

- A seção **Visão geral** exibe os principais indicadores de desempenho (KPIs) para cada um dos canais de serviço na forma de cartões. Os KPIs aparecem de acordo com a ordem de configuração nos canais de serviço. As pontuações de KPI são informações em tempo real e atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 5 segundos ou conforme configurado na `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema, ou você pode atualizar manualmente, clicando no ícone Atualizar ( ).
- **O Grupo de atribuição** refina os relatórios em todas as páginas de canais e filas de acordo com os grupos selecionados. Filtro interativo com base na configuração do grupo de atribuição. Você pode selecionar o grupo de atribuição no qual deseja refinar os dados diretamente no painel. Você pode desabilitar o filtro interativo do **Grupo de atribuição** usando a `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` propriedade do sistema.
- A guia **Trabalho em fila** exibe as interações de trabalho ativas que estão sendo feitas em cada canal de serviço e filas.
- A guia **Todas as filas** exibe a lista de itens de trabalho do roteamento baseado em fila. Você pode detalhar filas específicas e ver as interações ativas, os itens de trabalho e os agentes. Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando relatórios de principais indicadores de desempenho em canais de serviço e filas. Responda às solicitações de suporte recebidas alterando as filas de acordo com as prioridades.
- A guia **Todos os agentes** exibe o trabalho em andamento, os status de presença, os canais, a carga de trabalho e a capacidade em aberto dos agentes. Você pode detalhar agentes específicos para exibir o perfil do agente, as tarefas em andamento, o histórico do estado de presença e a capacidade do canal de substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Todas as listas exibem as informações em tempo real e são atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 30 segundos ou conforme definido na `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema. Você também pode atualizar os cartões de canal de serviço manualmente clicando no ícone Atualizar ( ).
- As listas **Todas as filas** e **Todos os agentes** oferecem um mecanismo de classificação e filtragem padrão que permite exibir os registros dos campos selecionados com base em uma ordem de classificação padrão. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão quando você sai da página. O administrador pode personalizar a ordem de classificação padrão criando uma implementação usando os pontos de extensão. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Você também receberá uma notificação por e-mail do resumo do trabalho de seus agentes no final de cada dia se um relatório programado estiver configurado.

Ajude os agentes participando das conversas de bate-papo com os usuários finais

Ajude os agentes em tempo real ao ingressar na conversa de bate-papo e colabore em qualquer registro ao se conectar com as pessoas certas instantaneamente para obter uma resolução mais rápida.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba as interações de bate-papo de trabalho em andamento e veja se algum dos agentes definiu o sinalizador de **Ajuda solicitada** como **Sim**. Você pode abrir o registro de interação e exibir todas as mensagens trocadas entre o usuário final e o agente, obter o contexto e optar por ingressar na conversa enviando mensagens privadas ou ingressando na conversa em público.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Clique na pontuação do indicador de **Ajuda solicitada** na página principal.
   - Clique no), selecione uma fila e clique na guia **Interações ativas**.
   - Na página **Listas**, clique em **Monitoramento de Conversa** > **Ajuda solicitada**.
3. Clique no registro de interação para o qual você deseja ingressar na conversa.
4. Clique em **Ingressar na conversa** para iniciar uma interação com o agente ou clique em **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem privada somente para o agente.

Resultado

Uma conversa de bate-papo é estabelecida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rastrear e analisar a integridade da fila

Monitore a carga de trabalho de seus agentes e o status de seus itens de trabalho em cada canal de serviço e fila para ter uma ideia da eficiência com que o trabalho está passando pela fila e para seus agentes.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Rastreie o desempenho em tempo real de cada fila em seus canais de serviço. Você pode detalhar filas específicas para ver os relatórios em tempo real, os itens de trabalho em espera, os agentes disponíveis e o status do trabalho em andamento. Essas informações podem dar uma ideia da eficiência com que o trabalho passa pela fila e para os agentes. Com essas informações, você pode determinar quais filas estão indo bem e quais filas podem usar mais alguns agentes. Por exemplo, se você vir muitos agentes e pouco trabalho, poderá recomendar habilidades para seus agentes para outras filas.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão quando você sai da página. Por exemplo, a coluna **Agentes disponíveis** está por padrão em ordem de classificação decrescente. O administrador pode mudar para ordem crescente criando uma implementação usando o ponto de extensão `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode mudar o intervalo usando a `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Todas as filas**.

Registros para acompanhamento da carga de trabalho e do status dos agentes

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila que foi usada para atribuir e rotear o trabalho para o agente. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados à fila.
Canal de serviço	Nome do canal de serviço para o qual a fila é categorizada. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados ao canal.
Aguardando itens de trabalho	Número de itens de trabalho em espera na fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo médio de espera	Quantidade média de tempo que os itens de trabalho estão aguardando um agente.
Agentes disponíveis	Número de agentes disponíveis.
Agentes não disponíveis	Número de agentes indisponíveis.
Itens de trabalho atribuídos hoje	Número de itens de trabalho que foram atribuídos em um dia específico.
Itens de trabalho cancelados hoje	Número de itens de trabalho que foram cancelados em um dia específico.
Utilização média do agente	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir da **Capacidadetotal e da Capacidade total em uso**.
Nível de serviço	Número de itens de trabalho que foram aceitos mais rápido do que o tempo de espera de destino da fila.

Alocar itens de trabalho manualmente para os agentes

Aloque itens de trabalho pendentes para os agentes concluirem o trabalho.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Certifique-se de que o agente tenha as habilidades relevantes, a disponibilidade e o acesso a pelo menos uma fila no canal de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de trabalho ativos permanecem na fila e estão com alocação manual pendente por um dos seguintes motivos:

- O agente já atingiu a capacidade máxima.
- Os agentes disponíveis não aceitaram os itens de trabalho alocados.
- Agentes com as habilidades necessárias não estão disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Selecione o item de trabalho usando uma das ações a seguir.
   A lista de agentes disponíveis aparece com detalhes como estado de presença, disponibilidade, capacidade, grupos de atribuição (grupos comuns entre gerente e agentes) e habilidades correspondentes.

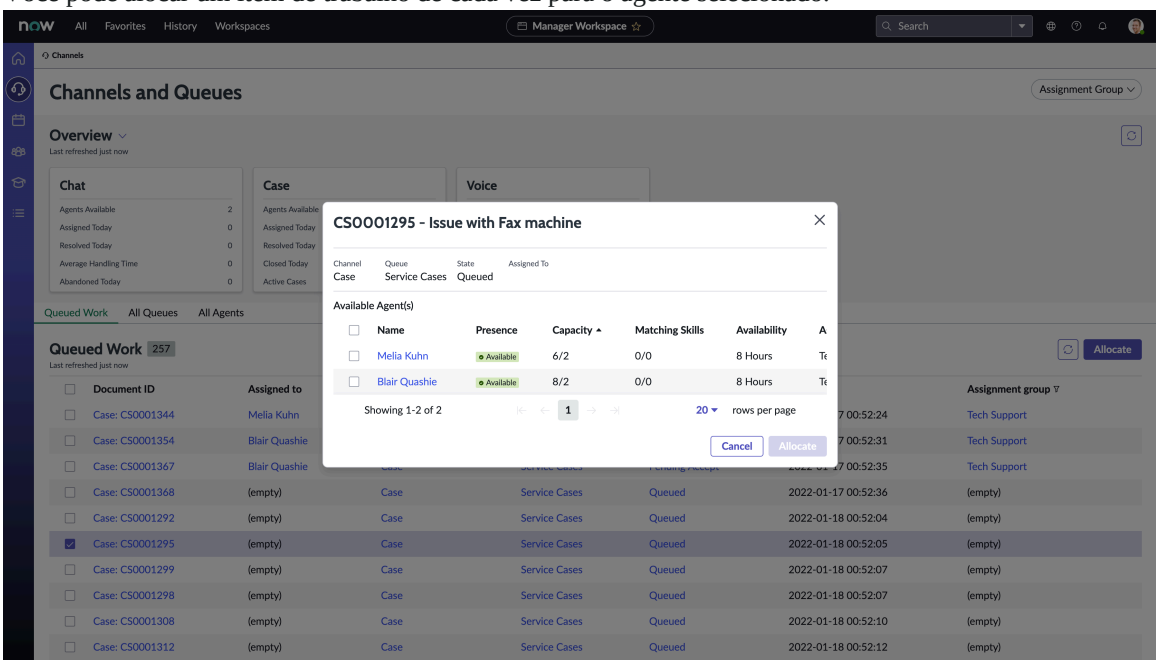
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As horas de disponibilidade são os horários dos turnos atuais de um agente, excluindo o horário de intervalo. No entanto, se o turno ainda não tiver sido iniciado, as horas disponíveis do próximo turno serão exibidas.

4. Selecione o agente ao qual você deseja atribuir o item de trabalho.
   Por exemplo, se a capacidade for 0/4, isso significa que a capacidade máxima do agente é de quatro itens de trabalho.

Nota:
Você pode alocar um item de trabalho de cada vez para o agente selecionado.



5. Clique em **Alocar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida, mostrando que o item de trabalho está alocado ao agente selecionado. Você pode personalizar a mensagem de confirmação adicionando a propriedade do sistema [glide.awa.manual_assignment_message] à tabela sys_properties.list [sys_properties]. O agente recebe um alerta sobre o item de trabalho atribuído da seguinte forma:
   - Se o agente aceitar o item de trabalho, o status mudará de **Aceitação pendente** para **Aceito**. O campo**Atribuído a** é atualizado com o nome do agente e o KPI relevante é atualizado.
   - Se o agente rejeitar o item de trabalho, o status mudará para o estado Em **fila**.
   - Se o agente demorar muito para aceitar o item de trabalho, o status permanecerá no estado **Aceitação pendente**. Em seguida, você precisa realocar o item de trabalho.

Rastreie e analise o desempenho dos agentes

Rastreie o desempenho do seu agente na visão geral para que você possa analisar e revisar o desempenho desse agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exibir todos os agentes e seus status em tempo real. Faça uma busca detalhada em um agente específico para exibir os detalhes a seguir.

- Informações em tempo real de KPIs, como casos ativos, interações e outras rejeições.
- Substitui a capacidade do canal.
- A disponibilidade dos agentes e o histórico dos estados de presença deles.
- Itens de trabalho que estão no estado de **aceitação pendente**.
- Interações que são novas, em andamento e nos estados em espera.
- Casos que estão nos estados novo, em aberto e aguardando informações.
- Conjunto de habilidades, programação e perfil.
- Tarefas de treinamento atribuídas.
- Detalhes do usuário e grupos atribuídos.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão quando você sai da página. Por exemplo, a coluna **Estado de presença** do agente está por padrão em ordem de classificação crescente. O administrador pode alterá-lo para ordem decrescente criando uma implementação usando o ponto de extensão `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode mudar o intervalo usando a `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` propriedade do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Todos os agentes**.
4. Rastreie e analise o desempenho dos agentes.

Campo	Descrição
Agente	Nome e sobrenome do agente. Clique no nome do agente para exibir o resumo do perfil do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Canal de serviço	Canal de serviço associado do agente, para que você saiba com que tipo de trabalho o agente disponível pode lidar. Clique no canal para exibir a lista de itens de trabalho.
Capacidade total	Número máximo de itens de trabalho que podem ser atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). ○ Bate-papo: o padrão é 4. ○ Incidente: o padrão é 2.
Capacidade em uso	Número de itens de trabalho em andamento. Clique na pontuação para exibir o trabalho em andamento de um agente.
Utilização	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir da **Capacidade total** e **da Capacidade em uso**.
Estado de presença	Status de presença atual do agente. Por exemplo, Online ou Offline.
Aceita trabalho	Status do agente para aceitar o item de trabalho.
Tempo no Estado	Quantidade de tempo que o agente está no status de presença atual.

5. Selecione um agente para fazer uma busca detalhada e exibir os detalhes.
   A página de perfil do agente é exibida. O **Trabalho atual** exibe os dados dos principais indicadores de desempenho (KPIs) configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar KPIs para agentes.

Substituir capacidade de canal de um agente

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a capacidade de substituição é válida por 12 horas. O administrador pode mudar a duração usando a `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` propriedade do sistema. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado. O trabalho programado Redefinir substituição de capacidade temporária é executado a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine para o valor anterior. Você pode substituir a capacidade do canal para um único agente de cada vez. Certifique-se de que um agente para o qual você deseja substituir a capacidade do canal precise estar associado a Advanced Work Assignment e aos canais necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Navegue até a página de perfil de um agente.
   A página de perfil do agente é exibida.
3. Clique na guia **Visão geral**.
4. Na seção **Canais**, selecione o canal de serviço para o qual você deseja substituir a capacidade.

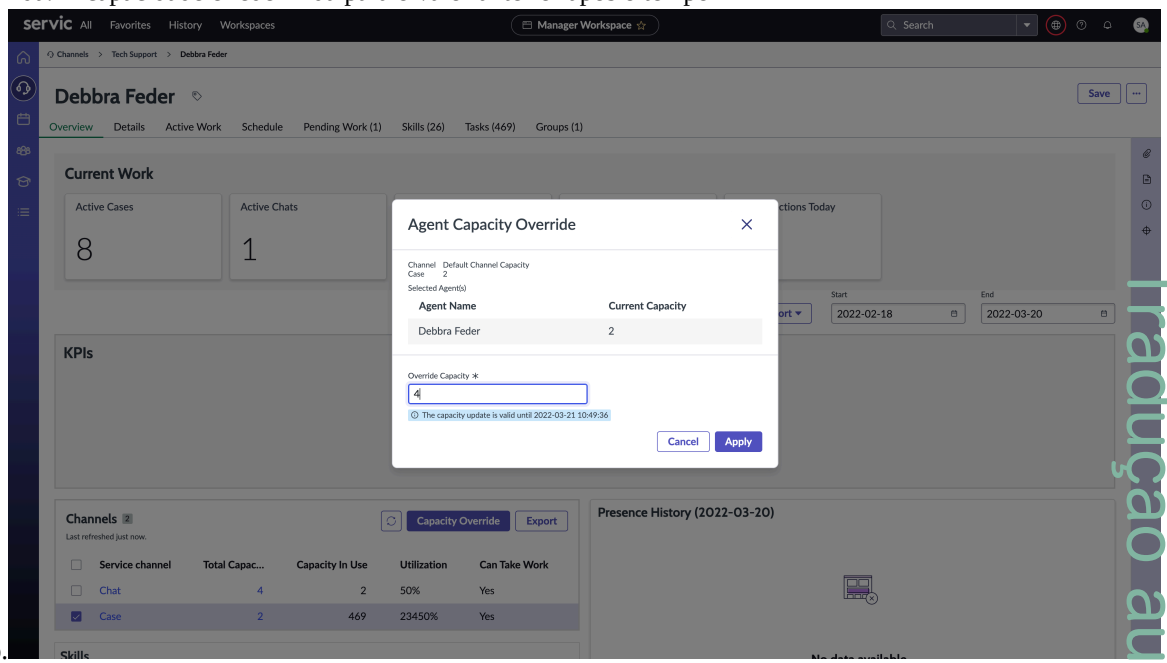
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Substituir capacidade**.
   A página **Substituir capacidade do agente** é exibida.
6. No **campo Substituir capacidade**, insira a nova capacidade.
7. Clique em **Aplicar**.

Resultado

O snapshot a seguir mostra um exemplo de substituição de capacidade de um agente. Uma mensagem aparece indicando que o upgrade de capacidade é válido para a duração definida. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado.



Usando Voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use Voz para desviar os casos de seus agentes humanos usando bots. Você pode registrar interações telefônicas quando os agentes resolvem problemas. Além disso, você pode monitorar essas interações para avaliar e melhorar a qualidade das resoluções de caso.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Com o aplicativo Voz, você pode:

- Permita que sua força de trabalho trabalhe usando o canal de voz e obtenha gravações de chamadas, transcrições de chamadas e relatórios de análise de sentimento quando os agentes interagem com os chamadores. Você pode visualizar todas essas informações na aplicação Channel Management em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Analise as transcrições de chamada e os sentimentos dos usuários após a conclusão de uma interação para que você possa criar avaliações, fornecer feedback e treinamento para agentes.
- Sincronize a presença do agente na fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o canal Amazon Connect no Channel Management. Você pode exibir as métricas de desempenho e os relatórios dos agentes usando o canal de voz. Para acessar os relatórios, o administrador da aplicação deve instalar Amazon Connect Spoke.

  Nota:
  Os seguintes relatórios no canal Amazon Connect são exigíveis:

  - Contatos no estado de ACW
  - Idade de contato mais antiga
  - Tempo médio de abandono

  Esses relatórios são coletados de Amazon Connect usando as APIs `GetMetricData` e `GetCurrentMetricData`. Para obter mais informações sobre os preços desses relatórios, consulte Preços do Amazon CloudWatch.

Nota:
Você pode integrar qualquer serviço de telefonia de terceiros ao aplicativo ServiceNowVoice. Por padrão, o ServiceNowVoice fornece a capacidade de integração com a aplicação Amazon Connect.

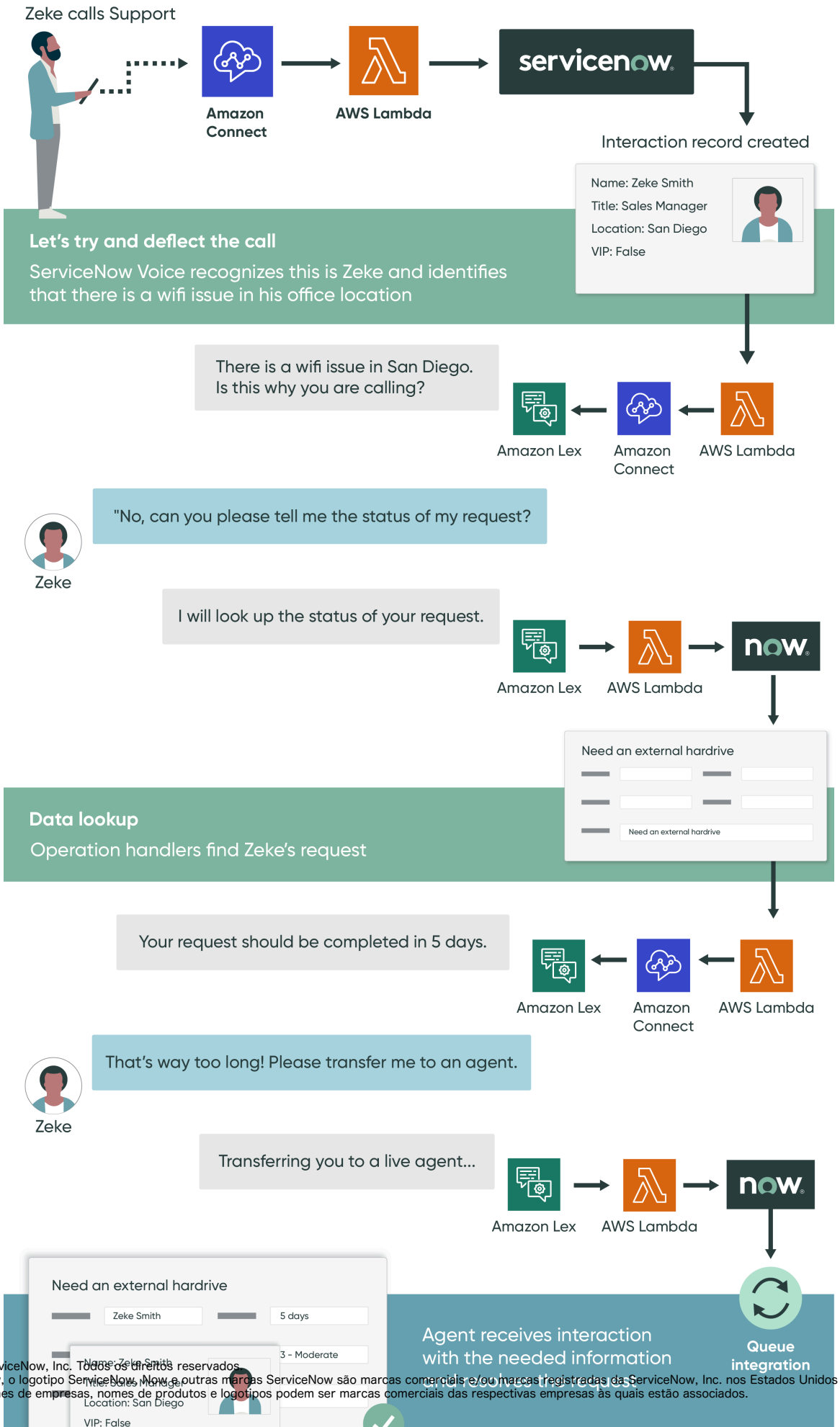
Você pode visualizar as métricas das filas de telefone do Amazon Connect que são roteadas por meio de Voz usando a aplicação Channel Management em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. A aplicação Voz usa o Advanced Work Assignment para relatar dados das filas Amazon Connect.

Voz Fluxo de trabalho de integração do Amazon Connect

Veja como Voz se integra com Amazon Connect:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de usar Voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Como gerente, você pode:

- Monitorar as chamadas do seu agente enquanto eles resolvem os problemas do cliente.
- Exiba estados de presença de agente sincronizados na aplicação Channel Management em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Avalie seus agentes revisando as gravações da interação do agente e as transcrições de chamadas.
- Analise os sentimentos das transcrições de chamada e use-os para orientar e treinar seus agentes.

Como agente, você pode:

- Obtenha informações sobre o chamador antes de atender uma chamada.
- Analise as transcrições de chamadas e ouça as gravações depois de concluir uma interação.
- Faça chamadas de saída usando a discagem de saída automatizada.

Associar Amazon Connect filas para CSM a uma instância ServiceNow

Configure filas de telefone para Amazon Connect para obter visibilidade nas filas usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Habilite o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) para criar as filas Amazon Connect . Você deve ativar este plug-in antes de ativar o plug-in Núcleo do call center na nuvem (sn_cti_core) para integrar as duas aplicações com êxito.

Depois de instalar as aplicações ServiceNow Voice , ao habilitar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa), o canal de serviço Amazon Connect (telefone) aparece no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin e sn_cti_amzn_cct.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente conclui uma chamada, usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode aprender:

- Quem ficou em espera e por quanto tempo
- Quanto tempo as chamadas estão demorando
- Quais agentes estão disponíveis e quando
- Quantos agentes estão disponíveis e qual é a sua utilização atual

Você pode ver a fila Básica ao instalar os dados de demonstração com o fluxo de contato de amostra:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila básica	Um enunciado é genérico, como "Quero falar com um agente".
Fila VIP	Um usuário com o campo VIP habilitado liga para o suporte.
Suporte de equipamentos de TI	Um enunciado inclui suporte de equipamento de TI ou problemas de hardware.
Suporte ao aplicativo	Um enunciado inclui suporte ao aplicativo.

Por exemplo, a fila Básica está disponível quando você instala os dados de demonstração para obter as chamadas roteadas para essa fila quando um enunciado é genérico, como "Quero falar com um agente".

Um perfil de roteamento vincula filas a agentes. Cada agente deve ter um perfil de roteamento na instância Amazon Connect que está integrado à instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte criar um perfil de roteamento .

Nota:

- Você pode associar cada perfil a várias Amazon Connect filas de agente.
- Você deve associar cada uma dessas filas de agente à fila de agente correspondente em sua instância ServiceNow usando um número de ARN Amazon Connect. Esta associação permite que você gere relatórios sobre estatísticas de fila e métricas de chamada em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Crie filas de espaço reservado para um canal de serviço Amazon Connect (telefone) se você precisar de filas adicionais.
   Para obter mais informações sobre como criar a fila, consulte Criar uma fila de item de trabalho .

   Nota:
   Não adicione condições de roteamento do item de trabalho ao criar as filas de espaço reservado.

2. Associe o registro da fila ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) ao ARN da fila da Amazon Web Services (AWS).
   a. Na instância Amazon Connect, navegue até **Roteamento** > **Filas**.
   b. Selecione uma fila.
   c. Copie o ARN da fila.
   d. Na instância ServiceNow, navegue até **Advanced Work Assignment** > **Filas** e selecione a fila correspondente.
   e. No **campo ID de origem do Call center na nuvem**, insira o número de ARN.
   f. Clique em **Atualizar**.
   g. Repita essas etapas para cada fila.
3. Adicione grupos de atribuição a uma fila.
   a. Selecione uma fila de item de trabalho.
   b. Clique na lista relacionada **Prioridades da fila do grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve configurar o formulário para exibir esta lista relacionada.

c. Clique em **Nova**.

d. No campo **Grupo**, adicione um grupo de atribuição que inclua agentes que podem lidar com esta fila.

e. No campo **Ordem**, selecione o número da ordem do grupo de atribuição. Esta é a ordem de prioridade do grupo de atribuição na qual as chamadas de entrada são tratadas.

f. Clique em **Enviar**.

Ouvir uma chamada de agente

Monitore as chamadas dos agentes de atendimento ao cliente quando eles estiverem resolvendo problemas para chamadores externos usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Você também deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect e ser capaz de monitorar conversas ao vivo. Para obter mais informações, consulte Monitorar conversas ao vivo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a aplicação Amazon Connect atende uma chamada de uma origem externa, um registro de interação é criado.

Procedimento

1. Monitore a fila de chamadas do seu agente quando um agente estiver falando com um chamador externo em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
2. Abra a interação ativa quando a chamada telefônica estiver em andamento.
3. Clique em **Monitorar chamada** e ouça a chamada em Amazon Connect.

Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect

Analise as gravações de chamada, as transcrições e os relatórios de sentimento do seu agente. Com essas informações, você pode avaliar a qualidade da chamada e treinar seus agentes para lidar melhor com as chamadas no futuro.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_cti_core.user_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente interage com um chamador externo, a chamada é gravada e transcrita. O aplicativo marca cada declaração em uma transcrição com uma pontuação de sentimento. Depois que uma chamada for concluída, um relatório de sentimento será gerado automaticamente.

Nota:
O gerente deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect para exibir as transcrições e os sentimentos. As transcrições e os sentimentos são gerados no aplicativo Amazon Connect. Em seguida, eles são exibidos no aplicativo Canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione um registro de interação para analisar transcrições e sentimentos.
3. Clique em **Análise de chamada**.
   A aplicação Amazon Connect gera as interações e a análise de sentimento dessas interações e as exibe como um relatório em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
4. **Opcional:** Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect e atribua treinamento para os agentes.

Analise as habilidades para suas equipes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione habilidades a grupos e exiba as atribuições de habilidades de suas equipes.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: skill_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams (ícone do).
3. Selecione uma equipe para a qual você deseja analisar as habilidades.
4. Adicione uma habilidade à equipe.
   a. Na guia **Habilidades**, clique em **Novo**.
   b. Selecione uma habilidade no campo **Habilidade**.
   c. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível para a habilidade selecionada.
   d. No campo **Herdado de**, selecione a habilidade da qual esta habilidade foi herdada.
   e. Clique em **Salvar**.
   Você pode clicar em uma habilidade para analisar os dados da habilidade, como o número de usuários ou tarefas com aquela habilidade, a cobertura geral da habilidade e quantos especialistas você tem atualmente com essa habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição de trabalho usando o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.

Obtenha informações sobre quais agentes foram recomendados para trabalhar em uma tarefa com base nas habilidades obrigatórias e opcionais que eles possuem.

Como atribuir o trabalho com base nas habilidades e capacidade de suas equipes

Planeje o trabalho de suas equipes e atribua os itens de trabalho, como incidentes, problemas, solicitações de mudança ou interações com base em suas habilidades, disponibilidade e capacidade. Exiba os turnos, eventos e atribuições de trabalho de suas equipes e atribua ou reatribua os itens de trabalho a partir de um único local.

Antes de Iniciar

Nota:
Seu administrador deve adicionar os SYS IDs das categorias de evento que você deseja exibir no calendário à propriedade do sistema *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories*. Para obter mais informações, consulte Referência de componentes do Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_wfo_work_sched.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise as tarefas às quais os agentes estão atribuídos e seus planos de turno reais. Se o agente não trabalhar durante o período em que a tarefa deve ser concluída, você poderá reatribuir a tarefa com base na disponibilidade do agente.

Nota:

- Cada tipo de tarefa é exibido na cor definida na configuração da fila.
- Você pode inserir as palavras-chave no campo **Pesquisar** na barra lateral para pesquisar um cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do **Agendador de trabalho**.
   - Você pode exibir os turnos de trabalho de todos os agentes para todas as equipes que gerencia. Ao selecionar o turno, o pop-up exibe os detalhes do turno, como o período do turno e os horários de pausa do agente.
   - No painel lateral contextual, clique no ícone de Filtro ( ) e selecione qualquer filtro, adicione os critérios desejados e selecione **Aplicar** para restringir a exibição dos membros da equipe no calendário. Você pode filtrar com base no grupo de atribuição, habilidades, local, plano de programação ou plano de turno da sua equipe.
3. **Opcional:** Se você não tiver nenhuma configuração de fila no Agendador de trabalho, selecione o ícone de configurações de fila ( ) e habilite até cinco tipos de item de trabalho.
   A aplicação criará uma configuração de fila e filtros correspondentes para cada tipo de item de trabalho habilitado.
4. **Opcional:** Crie uma configuração de fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Configurações de fila**.

b. Na lista **Configurações da minha fila**, selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Nome	Nome da configuração da fila.
Configuração de trabalho	O tipo de configuração de trabalho que você deseja usar na configuração da fila.
Cor	A cor do item de trabalho exibida no calendário.
Ordem	O número do pedido no qual você deseja que a configuração da fila seja exibida em Agendador de trabalho.
Regra de correspondência	A regra de correspondência do tipo de item de trabalho.

d. Selecione **Salvar**.

5. Analise o trabalho e a programação de suas equipes.

a. No menu **Fila**, selecione um item de trabalho para exibir as tarefas relacionadas.

Por exemplo, se você selecionar **Incidentes não atribuídos**, poderá ver todas as tarefas relacionadas à fila de Incidentes não atribuídos.

Você pode selecionar um fuso horário para exibir a programação do agente.

b. Analise as tarefas e os turnos de trabalho de cada agente no calendário.
Você pode usar a paginação para percorrer pelos turnos de trabalho.

6. Atribua um item de trabalho a um agente.

a. Selecione uma tarefa que deseja atribuir a um agente.

Ao habilitar a opção **Mostrar somente sugeridos**, por padrão, você pode optar por exibir os membros da equipe com base na respectiva disponibilidade, habilidades ou fuso horário. A classificação dos membros da equipe é baseada nas regras de atribuição correspondentes definidas para cada critério. Agendador de trabalho usa o Workbench de atribuições para avaliar os agentes que vão trabalhar nas tarefas.

Você pode selecionar um ou mais desses critérios e a classificação dos membros da equipe será baseada nos critérios selecionados:

- **WFO - Disponibilidade** — O número de horas de disponibilidade do membro da equipe.
- **WFO - Habilidades obrigatórias** — Se a tarefa tiver habilidades obrigatórias e opcionais associadas a ela, o agendador de trabalho exibirá os agentes que têm todas as habilidades obrigatórias primeiro e, em seguida, os agentes que têm as habilidades opcionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **WFO - Habilidades opcionais** — Se a tarefa tiver somente habilidades opcionais associadas a ela, a lista exibirá os agentes com essas habilidades.
- **WFO - Sobreposição de fuso horário** — O delta entre o fuso horário da tarefa e o fuso horário do usuário. Por exemplo, se o usuário estiver localizado no fuso horário do Pacífico e o local da tarefa estiver no fuso horário do leste, ele será exibido como **+3**; se o local da tarefa for Havaí, ele será exibido como **-3**.

Para adicionar sua própria regra de correspondência, consulte Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalho.

Todos esses critérios são baseados no método de classificação **Mais é melhor**, em que um valor mais alto é melhor. Por exemplo, quando os critérios de WFO-Habilidades obrigatórias estão habilitados, os membros da equipe que têm mais habilidades obrigatórias para trabalhar no item de trabalho terão classificação mais alta.

Se houver 100% de correspondência para cada critério, os valores serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela. Se todos os critérios corresponderem 100%, os detalhes correspondentes serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela.

b. Selecione um agente no calendário do agendador de trabalho a quem você deseja atribuir a tarefa.

c. Clique e arraste o mouse para o período do calendário em que você deseja que o agente trabalhe na tarefa. A tarefa será atribuída ao agente. Você também pode editar a duração do período ou arrastar o período e reatribuir a tarefa a outro agente.

Nota:
Na fila de trabalho, quando você seleciona uma tarefa que foi atribuída a um agente, a aplicação rola automaticamente para a página que tem o período da tarefa e exibe a programação do agente.

7. Opcional: Atualize um item de trabalho do calendário.

a. Selecione uma tarefa desejada no calendário que você deseja atualizar.

b. Selecione o ícone Editar para acessar um registro de item de trabalho.

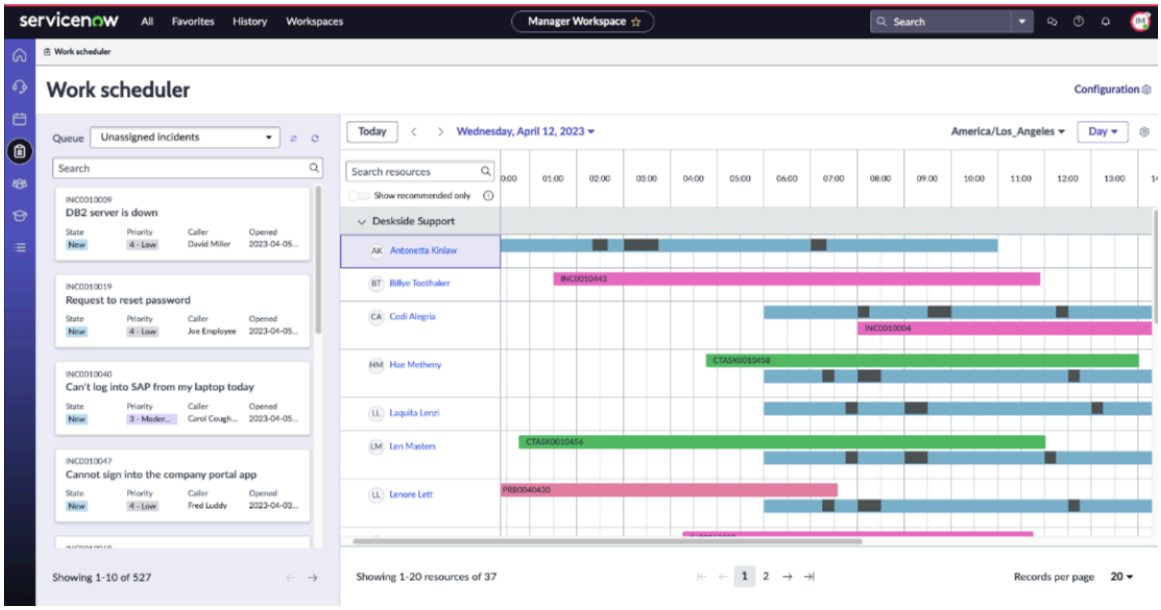
c. No formulário, faça as atualizações necessárias.

d. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) A imagem abaixo é uma representação do infográfico Agendador de trabalho.



Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalho

Adicione um critério a uma regra de correspondência para habilitar a atribuição de itens de trabalho a membros da equipe com base na regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes regras de correspondência, que estão disponíveis por padrão, são baseadas no tipo de correspondência de critérios de seleção:

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de incidente	Incidentes	Incidente [incidente]	Incidente
Regra de correspondência de problema	Problemas	Problema [problem]	Problema
Regra de correspondência de item solicitado	Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]	Item solicitado
Regra de correspondência de solicitação	Solicitações	Solicitação [sc_request]	Solicitação
Regra de correspondência de tarefa do catálogo	Tarefa de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]	Tarefa de catálogo
Regra de correspondência de solicitação de mudança	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	Solicitações de mudança
Regra de correspondência de tarefa de mudança	Tarefa de mudança	Tarefa de mudança [change_task]	Tarefa de mudança

Para obter informações sobre como funcionam os critérios de correspondência, consulte Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os quatro critérios a seguir estão disponíveis por padrão:

- WFO - Habilidades obrigatórias
- WFO - Disponibilidade
- WFO - Habilidades opcionais
- WFO - Sobreposição de fuso horário

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Agendador de trabalho** > **Regras Correspondentes**.
2. Na lista Regras de correspondência, selecione uma regra de correspondência, por exemplo, a **regra de correspondência de incidente**.
3. Na lista relacionada Selecionar critérios, selecione **Novo.**
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre criar novos critérios de correspondência, consulte Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições.
5. Selecione **Enviar**.

Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalho

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples**: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- **Agregado**: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- **Com script**: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.
- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o incidente. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. Ele faz isso filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

Nota:
Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder agentes com o Configuração do recurso de habilidades obrigatórias identificado para um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Incidentes atribuídos**: o número de incidentes já atribuídos a este agente. Quanto mais incidentes atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, prioriza o agente com base no último trabalho atribuído.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos incidentes atribuídos é melhor na determinação da classificação do agente.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Incidentes atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: 2 / 3 = 0,666 (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: 7 / 8 = 0,875 (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Incidentes atribuídos**: 2 / 26 = 0,0769 (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Ao usar o Scheduling, você pode gerenciar os recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando programações, pessoal e turnos em suas equipes, tudo em um local. Você também pode integrar com a programação de plantão, e criar turnos e programação para rotações de plantão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Com o Scheduling, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em sua localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Crie planos de turno e programação para os agentes.
- Aprove ou rejeite solicitações de folga e troca de turno dos agentes.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe, exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo as programações. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para obter mais informações sobre seus principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e os inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Clique no ícone de mais (+).
5. Criar um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Enviar**.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir o número de dias para armazenar em cache as programações do agente usando a *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriedade do sistema. A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia. A exibição diária exibe a demanda para o número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11h às 12h, e a previsão de demanda do agente para essa hora é 5.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

      Nota:
      Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone mostrar programações para exibir as programações.
   c. No painel Programações, clique no + ícone.
   d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.
   e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.
   f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.
   g. Clique em **Salvar**.

Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

> **Nota:**
> Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

   a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.
   b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.
   c. No campo **Tipo de evento**, selecione o evento de trabalho que categoriza o turno de trabalho.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.
   a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.
   b. Clique em **Salvar**.

> **Nota:**
> A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e programações com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar

> **Importante:**
> Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.
Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e as programações do agente para **Rascunho**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar programações ( ) para exibir no painel lateral contextual.
   O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Publicar**.

Nota:
Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

Resultado

Todas as programações que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe. Os agentes podem exibir suas programações publicadas e licenças aprovadas no MS Outlook após sincronizar os calendários e eventos da equipe com Microsoft Outlook.

Rastreie e gerencie a programação de suas equipes

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com programações publicadas.
- Exibir a programação de trabalho do agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtre o calendário da equipe com base no **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modifique o turno e os horários de entrada e saída do agente, se necessário.

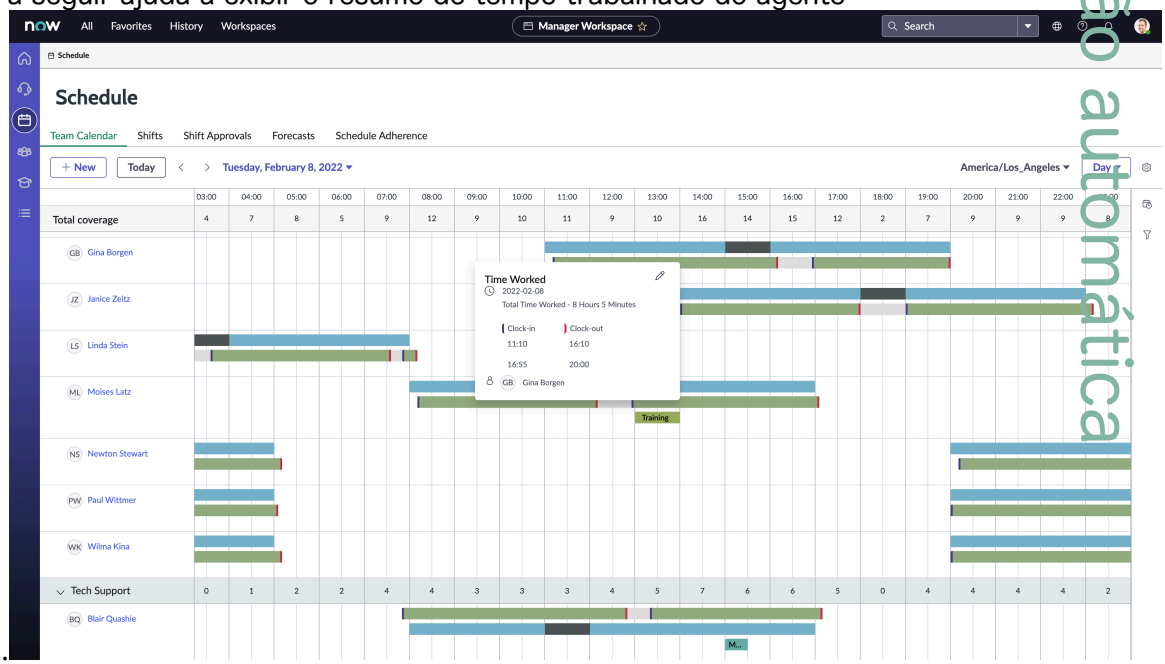
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Modificar os horários dos turnos de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.
   b. Na janela pop-up do turno, clique no).
   c. Modifique o tempo de turno do agente conforme desejado.

      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **Salvar**.

   O snapshot a seguir ajuda a exibir o resumo do tempo trabalhado do agente selecionado.



4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

   Nota:
   Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte **Definir o prazo das aprovações de solicitações de folga e troca de turno** em Componentes instalados com o Workforce Optimization para Atendimento ao cliente Solicitações de folga sobrepostas por um agente serão rejeitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Aprovações**. Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.

b. Selecione uma solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar e siga um destes procedimentos:

- Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.
- Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão cumprindo ou não as programações atribuídas. Você pode procurar áreas em que atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo suas programações e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa adesão sugere a mudança dos processos ou das decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas e nos horários de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode alterar as fórmulas, conforme necessário. Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:
  - Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócios *`Agent Time Work Event Trigger`* gera eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Cumprimento da programação**= (Minutos trabalhados no turno/Tempo do turno programado em minutos + Horas extras)
  - **Conformidade**= (Minutos trabalhados no turno + Horas extras)/Tempo do turno programado em minutos
- A porcentagem de adesão ideal por padrão está acima de 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Para obter mais informações, consulte Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação. Os agentes que não se qualificam para os valores limite definidos são considerados não aderentes e são destacados em vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

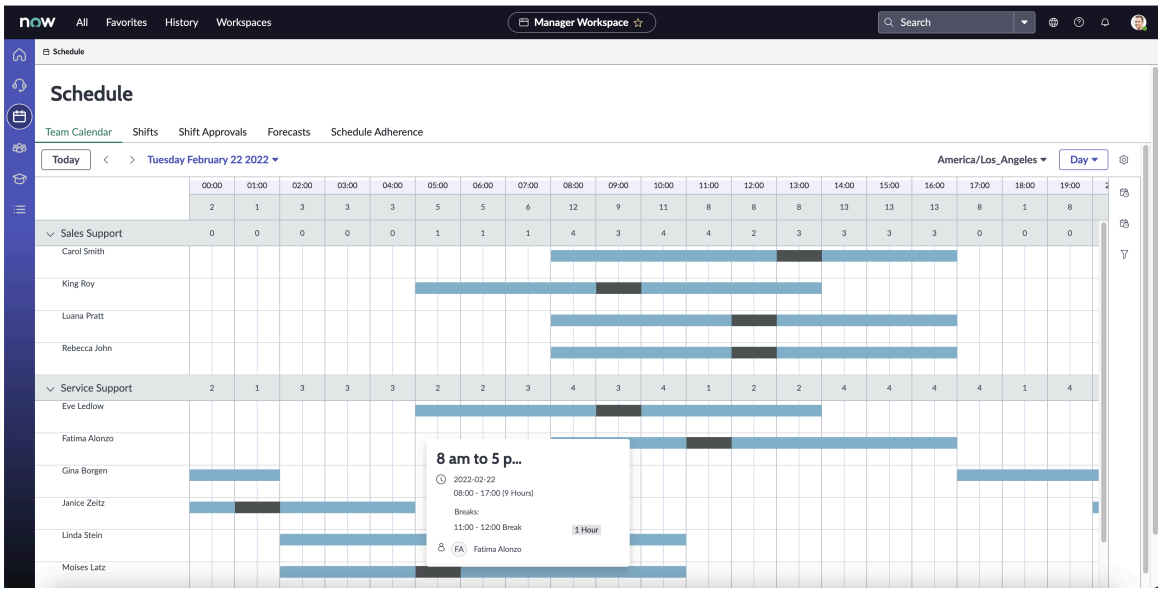
Para	Faça o seguinte
Exibir a adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Exiba o gráfico e faça uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe, clicando na barra.
Analise a programação planejada versus real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Exiba o resumo do **tempo trabalhado** clicando na barra que representa o tempo real trabalhado do agente. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará automaticamente o evento de saída após 60 minutos por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando a propriedade do sistema *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para Offline ou Pausa. Se um agente não bater o ponto de saída após 60 minutos da hora de término do turno, o sistema gerará automaticamente o evento de saída.

O snapshot do calendário da equipe a seguir ilustra como medir o desempenho dos membros da sua equipe em relação aos cronogramas de trabalho. A barra azul indica o tempo planejado do turno de trabalho e, ao lado dele, está o tempo real trabalhado. As representações padrão são roxas para o horário de entrada, verde para a duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disponível do agente, vermelho para o horário de saída e cinza para o horário indisponível do agente.



Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo às programações planejadas. Você também pode usar a adesão histórica, que é uma exibição de relatório da adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram suas programações no passado.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados na configuração definida e nas programações de trabalho reais e planejadas dos seus agentes.

Nota:
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação.

Para obter informações sobre a adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" de Scheduling in Workforce Optimization for Field Service .

Procedimento

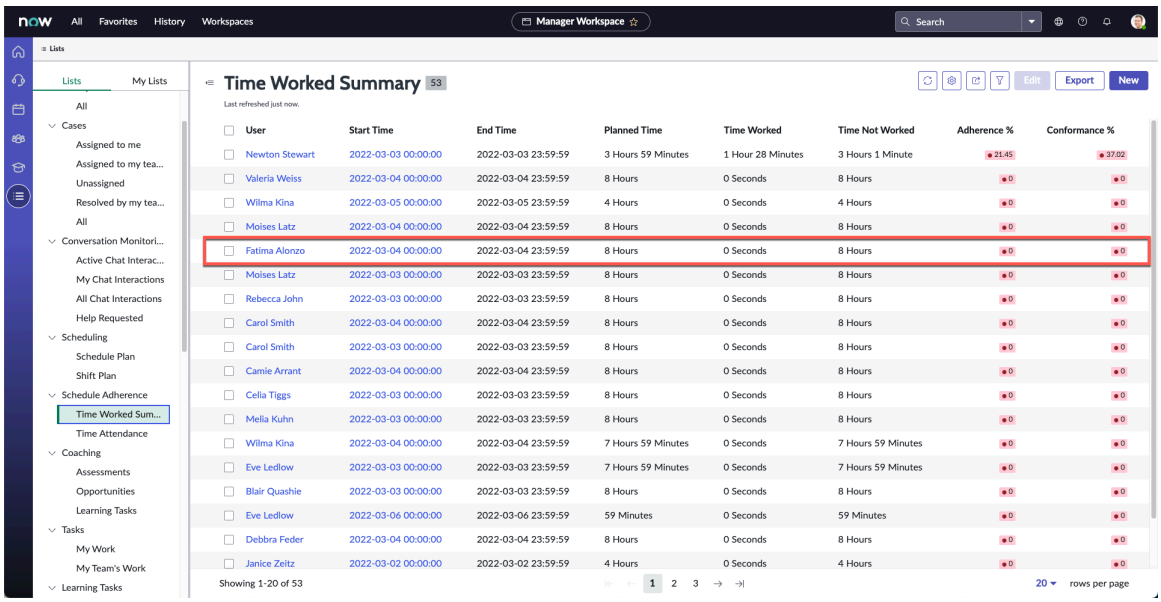
1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o horário em que o agente estava disponível e bateu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de registrar a participação, esse horário será considerado o horário de entrada. O tempo de treinamento das 13h às 14h é capturado como tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

O exemplo de adesão à programação a seguir mostra como medir o desempenho da sua equipe em relação aos cronogramas de trabalho.



Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, considere o dia de trabalho de Fatima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos☒
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 16h.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota:
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não cumprem, procure os números destacados em vermelho.

Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_agent_forecast.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.
- Ajuste o alinhamento da equipe de acordo com a cobertura necessária e a programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe enquanto você cria uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

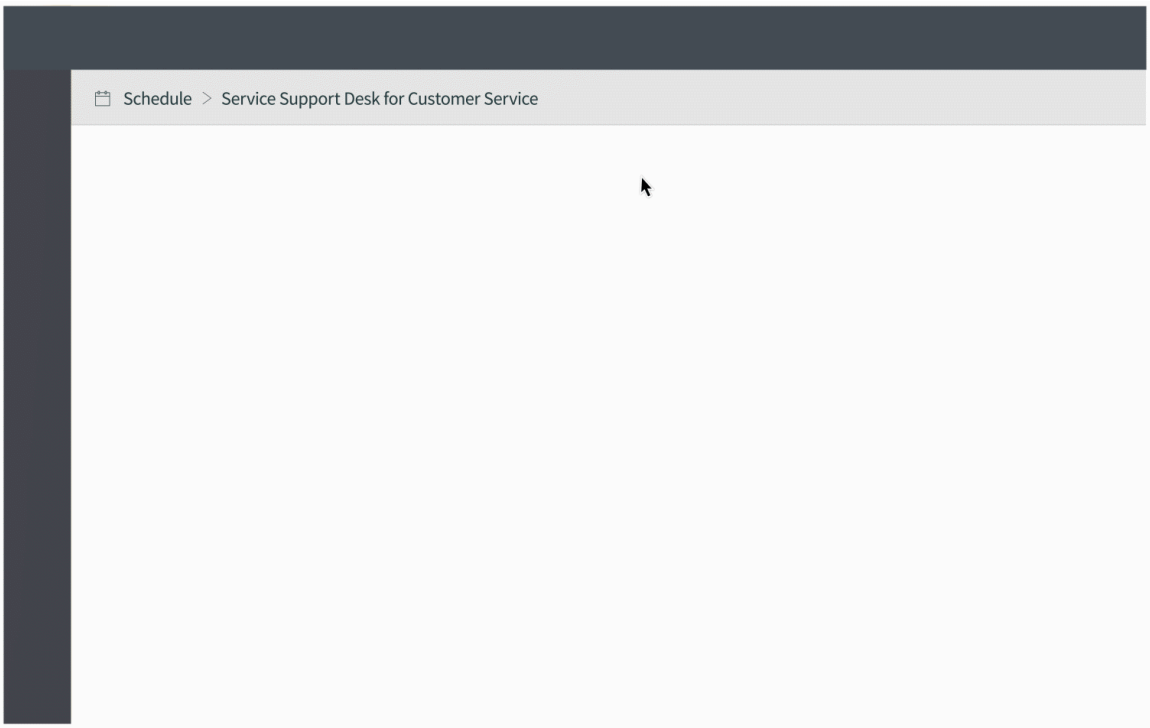
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analisar o alinhamento da equipe para cada turno.
   Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os snapshots de programação a seguir fornecem um exemplo para analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda. O indicador de pessoal desalinhado no pop-up mostra que o gerente de previsão programou determinado número de agentes para cada turno, mas precisa de mais agentes para cobri-los.



Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tipos de eventos personalizados e adicionar ou remover os campos desejados. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.

Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone de troca de ↑↓).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Como permitir que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho

Permita que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho com base na disponibilidade e na preferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um plano de programações estiver habilitado para inscrição, você poderá receber notificações. Você também pode receber notificações quando o plano de programações que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Importante:
Seu administrador deve definir o valor da propriedade `glide.ui_notification.max_recipients` como o número máximo de agentes para os quais você deseja enviar as notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para CSM** > **Espaço para gerentes**
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Adicione um plano de programações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a guia **Calendário da equipe**.

b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar programações para exibir as programações.

Dica:

Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione o estado de inscrição desejado e as datas de inscrição para restringir os planos de programações habilitados para inscrição.

Nos filtros, para adicionar o desejado	Faça o seguinte
Estado da inscrição	**i.** Clique duas vezes em um ou mais estados de inscrição na coluna **Disponível** para movê-los para a coluna **Inscrito**. **ii.** Selecione **Aplicar**.
Datas de inscrição	**i.** Selecione uma opção predefinida, como **Últimos 7 dias**, ou selecione as datas de início e término para as quais você deseja ver os planos de programações habilitados para inscrição. **ii.** Selecione **Inscrever-se**.

c. No painel Programações, clique no ícone +.

Você pode duplicar uma programação existente para criar outra. Depois de duplicar uma programação com a inscrição no turno habilitada, você pode atualizar a data de início, a data de término e a data em que os agentes devem se inscrever na programação.

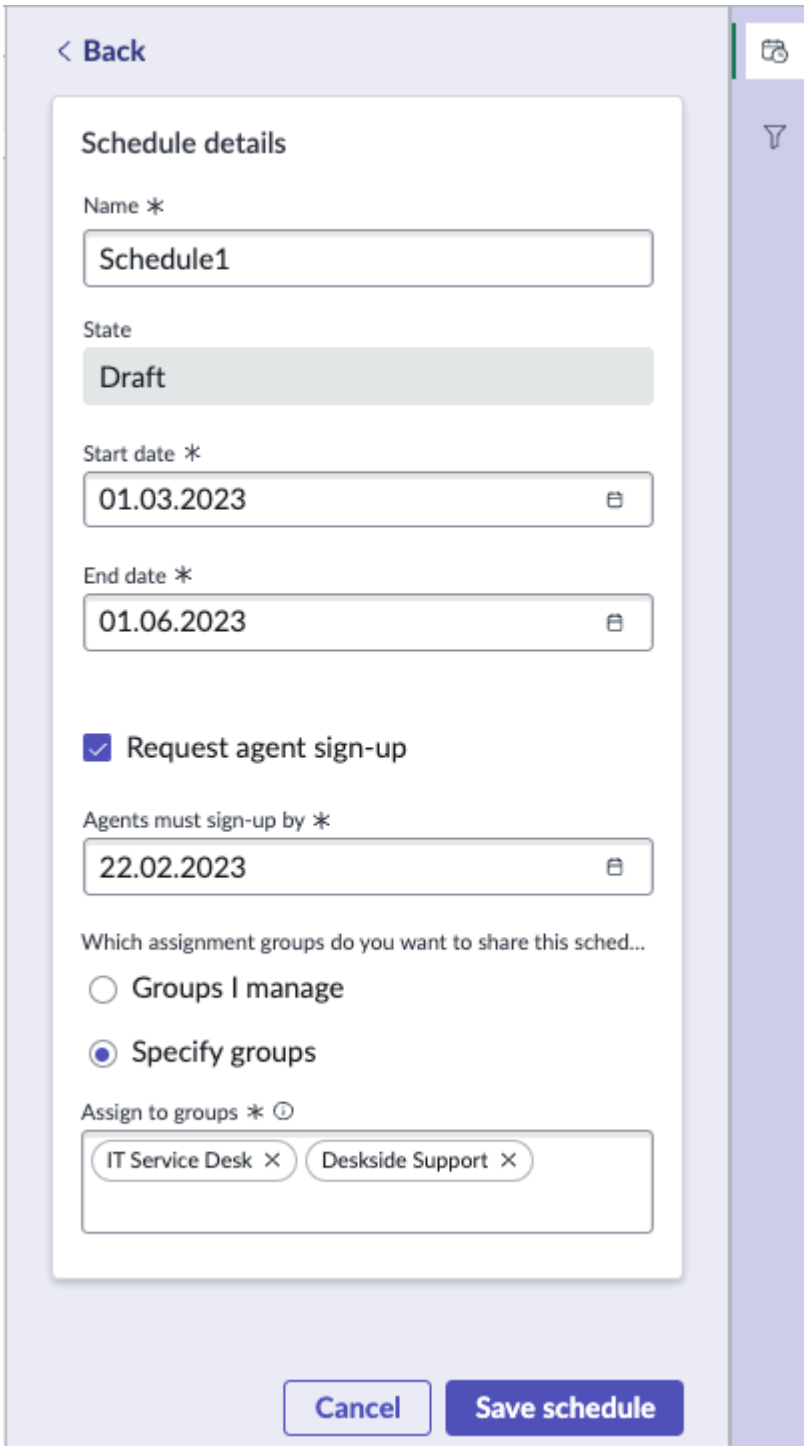
Nota:

Se não houver agentes associados à programação, os turnos associados à programação não serão duplicados.

d. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
A imagem abaixo mostra um exemplo de um formulário de Programação preenchido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Para permitir que seus agentes se inscrevam em turnos de trabalho, siga estas etapas:

i. Habilite a caixa de seleção **Solicitar inscrição de agente**.

ii. No campo **Agentes devem se inscrever até**, insira a data até a qual eles devem se inscrever para os turnos dessa programação.

Dica:
Se os seus agentes se inscreveram nos turnos preferenciais, o campo **Atribuído a** será preenchido automaticamente com esses agentes.

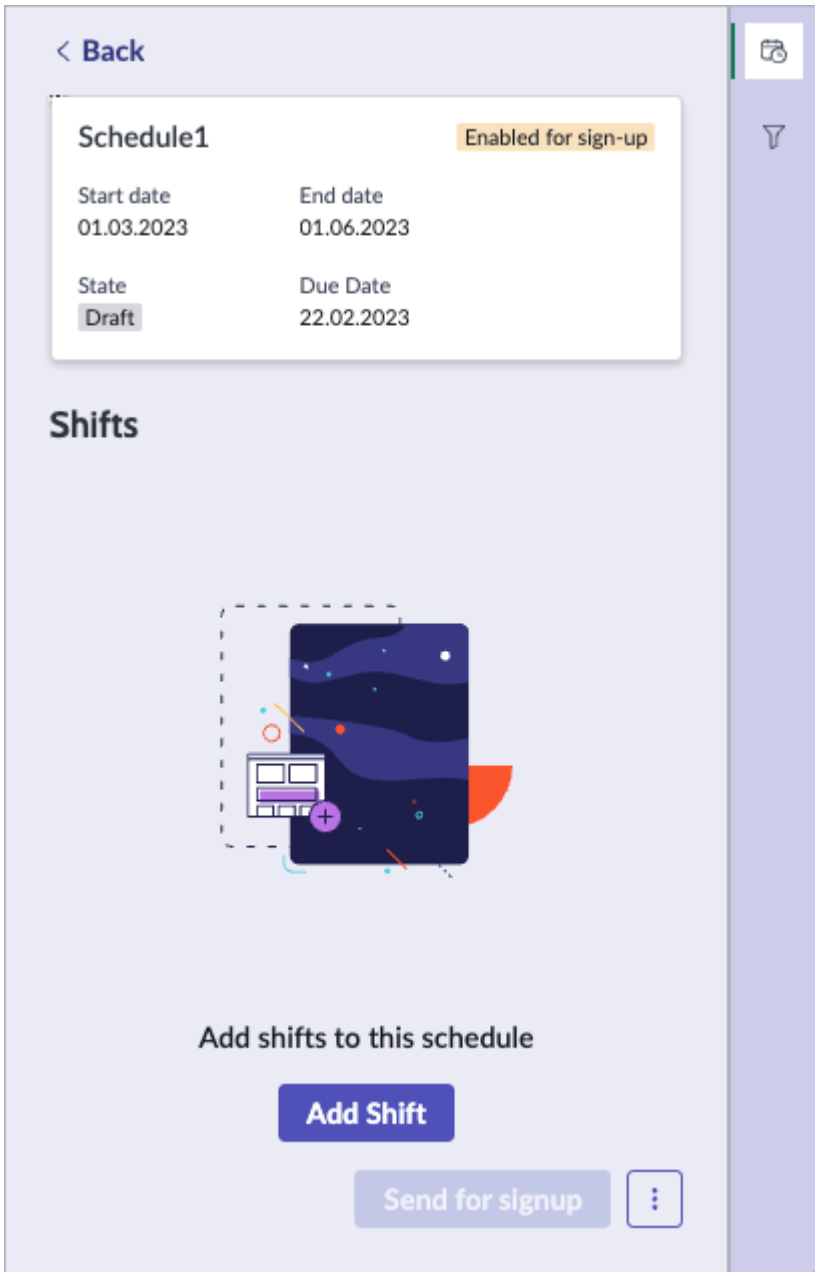
f. Selecione **Salvar programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

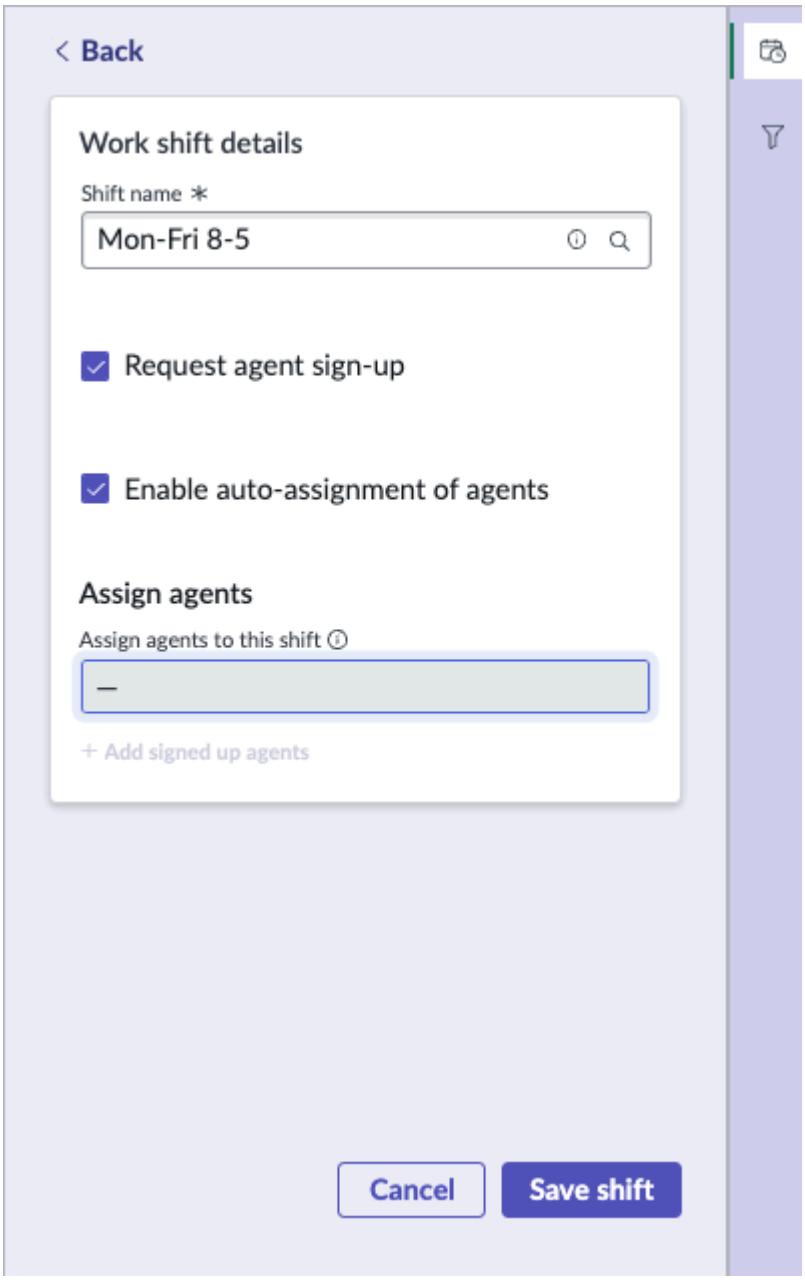
   a. Selecione o plano de programação que você criou.
   A imagem abaixo exibe o plano de programação que foi criado.



   b. Selecione **Adicionar turno**.
   A imagem abaixo fornece um exemplo de um formulário para inserir os detalhes de um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

c. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

Nota:
Se o plano de programações tiver sido habilitado para que os agentes se inscrevam em turnos, os seguintes campos serão habilitados automaticamente:

- **Solicitar inscrição de agente**
- **Habilitar atribuição automática de agentes**

Se quiser atribuir agentes manualmente, você poderá desabilitar essas caixas de seleção a qualquer momento.

d. Se os turnos estiverem habilitados para inscrição, você poderá selecionar **Enviar para inscrição**. Todos os turnos habilitados para inscrição são enviados para os agentes para que se inscrevam em seus turnos. Você pode selecionar **Encerrar inscrição** para encerrar a inscrição de agentes em um turno antes da data de prazo da inscrição e atribuir os agentes manualmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O rótulo destacado **Habilitado para inscrição** muda para **Inscrição encerrada**.
- O sistema fechará automaticamente as inscrições após a data de prazo das inscrições.

5. Adicione agentes aos turnos de trabalho.

6. Selecione **Salvar turno**.
   O estado do plano de programações muda para **Gerando visualização**.

7. Para publicar o plano de programações, selecione **Publicar**.

Nota:
O upgrade da tela pode levar alguns minutos.

A tabela descreve os diferentes estados de inscrição em turnos do plano de programações.

Estado de inscrições no plano de programações	Descrição
Inscrição não habilitada	O plano de programações não está habilitado para inscrição.
Inscrição habilitada	○ O plano de programações está habilitado para inscrição, mas ainda não está pronto para que os agentes se inscrevam nos turnos. ○ O plano de programações não pode ser publicado quando habilitado para inscrição.
Inscrição aberta	○ O plano de programações está habilitado para inscrição e está pronto para os agentes se inscreverem. ○ O plano de programações não pode ser publicado nem excluído quando aberto para inscrição. ○ Quando estiver aberto para inscrição: ▪ A data de prazo das inscrições não pode ser alterada. ▪ Os detalhes do turno de trabalho não podem ser alterados. ▪ Não é possível adicionar novos turnos. ▪ Se habilitado para atribuição automática, não será possível alterar a atribuição de agentes a um turno.
Inscrição encerrada	O plano de programações está fechado para inscrição de agentes.

Inscrição nos seus turnos preferidos

Especifique um ou mais turnos em um plano de programação nos quais você prefere se inscrever.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você poderá receber notificações quando seu gerente disponibilizar um plano de programação para inscrição. Você também pode receber notificações quando o plano de programações que estiver aberto para inscrição estiver próximo do prazo no dia atual ou em dia próximo.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone).
3. Selecione a guia **Inscrever-se em turnos**.

   Você pode usar palavras-chave para pesquisar os planos de programação e exibir todas as programações com turnos ativos para os grupos de atribuição nos quais você pode se inscrever. Use a paginação para percorrer todos os planos de programação disponíveis.

   O estado atual de cada plano de programação é exibido como um destaque em cada cartão. A tabela abaixo descreve o valor destacado.

Valor em destaque	Descrição
Disponível	Os turnos do plano de programação estão disponíveis para inscrição.
Rascunho	Turnos em que você considerou se inscrever, mas não concluiu o processo de inscrição.
Concluído	Envie um ou mais turnos preferenciais no plano de programação.
Encerrado incompleto	No momento, o plano de programação não tem turnos nos quais você poderia se inscrever.
Encerrado concluído	O plano de programação tem pelo menos um turno preferencial no qual você se inscreveu.

4. Selecione o ícone Sobreposição de folga ( ) para analisar se a folga solicitada ou as que foram aprovadas se sobrepõem ao plano de programações disponível para inscrição.
5. Para se inscrever em seus turnos preferidos, selecione **Adicionar turnos**.
   Você só pode se inscrever nos turnos do plano de programação que ainda não foram publicados.
   A janela pop-up Adicionar turnos é exibida. Você pode buscar turnos usando a barra de pesquisa e selecionar turnos para salvar como rascunho.

   Você pode se inscrever em um número máximo de turnos que o administrador configurou na propriedade do sistema *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.

6. Para salvar os turnos selecionados para inscrição, selecione **Salvar turnos** e, em seguida, **Salvar como rascunho**.
7. Selecione o sinal de mais (+) e inscreva-se em turnos adicionais.
   Quando você tem mais de um turno, pode reordená-los usando as setas para cima ou para baixo no cartão de cada turno.
8. Selecione **Enviar**.
   Todos os turnos que você adicionou para inscrição serão enviados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Noções básicas sobre critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie o acesso do usuário para qualquer tipo de evento, como solicitações de reunião, treinamento e folga no calendário da equipe.

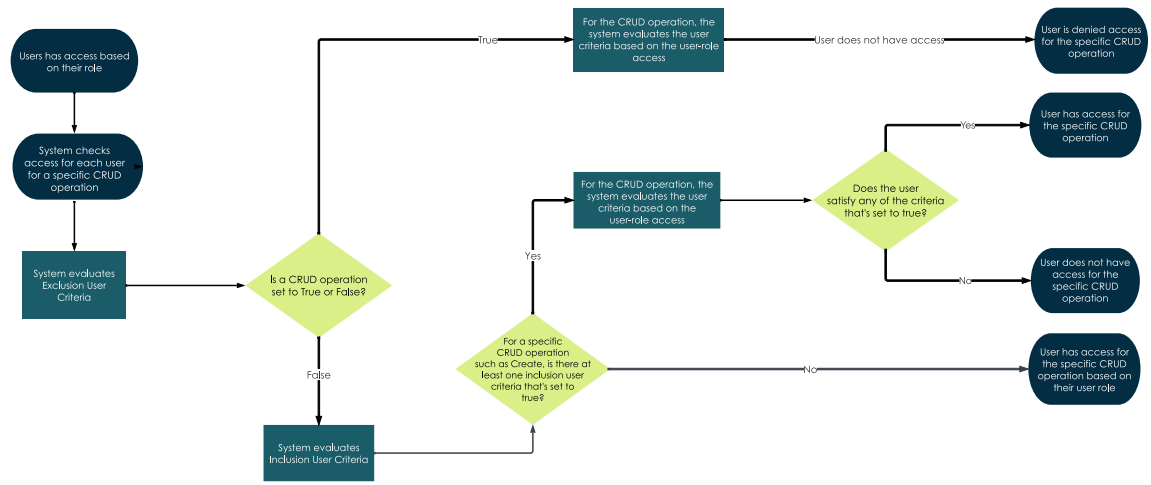
Você pode incluir ou excluir direitos de Criar, Ler, Gravar ou Atualizar e Excluir (CRUD) para tipos de evento usando o acesso a critérios do usuário de inclusão e exclusão. É possível executar as operações CRUD para usuários, grupos ou funções.

Nota:
Por padrão, os membros da equipe não têm acesso de leitura a eventos do tipo **Trabalho real**.

Para obter flexibilidade adicional em relação à gestão do acesso CRUD, defina os critérios do usuário para cada tipo de evento. Por exemplo, se os membros da equipe não tiverem acesso para editar seus turnos de trabalho usando o acesso baseado em função, você poderá definir esse acesso usando critérios do usuário. Você pode definir esse acesso para membros específicos da equipe ou para o grupo inteiro.

O diagrama de fluxo mostra a lógica de como o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário funciona para tipos de evento.

Lógica de inclusão e exclusão para tipos de evento



Como funciona o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário

Quando as regras de critérios do usuário são avaliadas, isso é feito na seguinte ordem:

1. O sistema avalia primeiro o acesso de exclusão para cada critério.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **verdadeiro**, o sistema avaliará os critérios do usuário.
     a. Se o usuário não tiver acesso com base em sua função, o acesso do usuário será negado para a operação CRUD específica.
     b. Se o acesso não for negado ao usuário, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **falso**, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
2. No acesso de inclusão, para uma operação CRUD específica como Criar, o sistema verificará se pelo menos um dos critérios do usuário de inclusão está definido como **verdadeiro**. Em caso afirmativo, o sistema avaliará os critérios do usuário com base no acesso da função do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário:
  - Tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário poderá executar essa ação. Por exemplo, se o tipo de evento for treinamento e a operação CRUD for **Criar**, o usuário poderá criar os tipos de evento de treinamento.
  - Não tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário não poderá executar essa ação.
- Se pelo menos um dos critérios de inclusão não estiver definido como **verdadeiro**, o usuário não terá acesso à operação CRUD específica. Neste exemplo, o usuário não pode criar os tipos de evento de treinamento.

Nota:
O acesso de exclusão sempre tem precedência sobre o acesso de inclusão. Se nenhum acesso de inclusão ou exclusão for definido, o acesso baseado em função será usado para gerenciar tipos de evento.

Criar critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione um registro de critérios do usuário para especificar quais usuários, funções e grupos podem acessar tipos de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Critérios do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo de formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo dos critérios do usuário
Usuários	Usuários que podem acessar tipos de evento.
Grupos	Grupos que podem acessar tipos de evento.
Funções	Funções que podem acessar tipos de evento quando você aplica os critérios do usuário.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Ativo	Habilite a caixa de seleção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar tipos de evento.
Local	Locais que podem acessar tipos de evento.
Departamentos	Departamentos que podem acessar tipos de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Corresponder tudo	Opção para tornar obrigatória todas as condições definidas quando os critérios do usuário são aplicados.

4. Selecione **Enviar**.

Incluir ou excluir acesso de usuário para tipos de evento

Adicione ou remova o acesso dos usuários a qualquer tipo de evento para que eles possam visualizar os tipos de evento que sejam relevantes somente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Otimização da força de trabalho para CSM** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Selecione um evento.
3. Exclua ou inclua o acesso CRUD específico dos usuários a eventos.
4. Clique em **Atualizar**.

Verificar critérios de acesso para um grupo ou membro da equipe no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Verifique os direitos de criar, ler, atualizar e excluir que seus grupos ou membros da sua equipe têm para os eventos a fim de garantir que eles tenham as permissões corretas e necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. No módulo de listas, vá para **Programando** > **Tipo de evento**.
3. Selecione um evento cujo acesso de usuário você quer verificar.
4. Selecione a guia **Acesso do usuário**.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.
   A tela exibe as colunas criar, ler, gravar e excluir como **verdadeiro** para cada membro da equipe que tem acesso ao tipo específico de acesso ao evento selecionado.

Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos. Por exemplo, a unidade do Customer Service Desk contém várias equipes, como Hardware e Suporte de rede. Você pode criar um grupo de KPIs para a unidade do Customer Service Desk e, em seguida, adicionar o suporte de hardware e rede como grupos de atribuição a esse grupo de KPIs. Em seguida, você adiciona um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.
- Compare os KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.
- Exiba os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Detalhe um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- Faça uma busca detalhada no nível de agente individual para obter uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e próximas folgas.

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro de equipe específico, um indicador ou um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Teams .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a *sn_team_perf.default_date_range* propriedade do sistema.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, rastreie e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhar os dados para esta equipe:

Indicadores de desempenho

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear casos	Clique na guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe. ▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Tópicos relacionados

Como configurar a Otimização da força de trabalho do Teams para atendimento ao cliente

Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Ao usar o Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode avaliar as habilidades da sua equipe para resolver casos com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos do atendimento ao cliente.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidade.
- Use as oportunidades de coaching que estão disponíveis por padrão para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações mensuráveis e consistentes entre as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

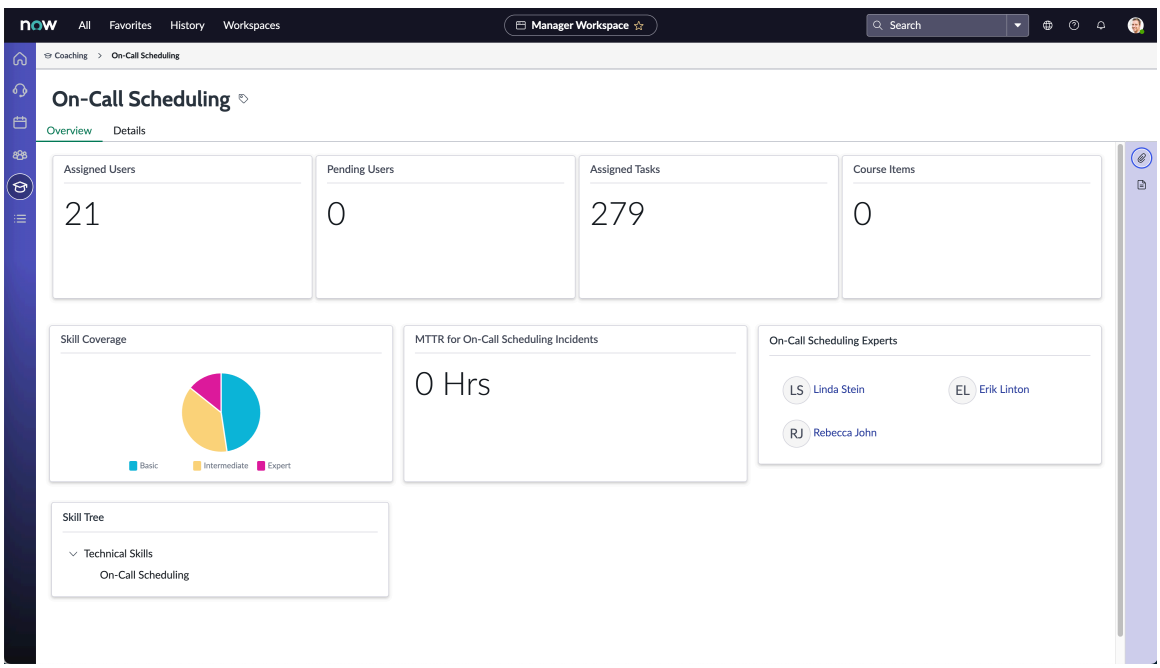
Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Tseams ícone .
3. Selecione uma equipe.
4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Nota:
Você deve habilitar a aplicação Coaching With Learning para exibir os relatórios da aplicação. Para habilitar esse aplicativo, consulte Ativar Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Casos de Uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • O tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes de habilidade — Tempo médio para resolver incidentes com essa habilidade.

Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

Componentes

Componentes

Nome do componente	Tipo	Descrição
Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container]	Componentes de visualização	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada [sn-manager-skill-tree-connected]	Árvore	Exibe a hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades [sn-manager-skill-experts-connected]	Lista	Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected]	Gráfico de pizza	Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Importante:
Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching with Learning a partir do ServiceNow® Store. Para habilitar esse aplicativo, consulte Ativar Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

KPIs

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	42	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	42	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários pendentes	42	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	42	Item do curso de aprendizagem [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.

Avaliar a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade de seus agentes de resolver casos ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa.

Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.

Função solicitada: sn_coaching.coach

Assista a este breve vídeo para obter uma visão geral sobre coaching, avaliações e treinamentos.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão geral do Coaching.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a oportunidade de coaching inclui uma pesquisa, você pode optar por fazer a pesquisa e a avaliação. Ao usar uma pesquisa para avaliar um trainee, a pontuação da pesquisa é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automaticamente calculada ao completá-la. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação.

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.
4. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. ○ **Aberto**: nova oportunidade de coaching ○ **Trabalho em andamento**: o estagiário está sendo treinado ○ **Resolvido**: o trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ○ **Encerrado concluído**: a avaliação foi resolvida e encerrada. ○ **Encerrado incompleto**: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações, se houver, a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach. Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.
Pesquisa realizada pelo trainee	Pesquisa para o coach feita pelo trainee.
Adicionar habilidades	Habilidades a serem adicionadas ao perfil do trainee quando a avaliação for concluída. Quando você clica neste campo, são exibidas todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do trainee.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizagem de itens do curso.

5. Faça o seguinte:
   - Para concluir a avaliação ad-hoc, clique em **Salvar**.
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicionar ou atualizar habilidades para um agente. Você pode aprovar habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você também pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: skill_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa exemplos de casos nos quais o agente trabalhou para recomendar habilidades para um agente.

Você pode exibir as habilidades de todos os usuários agrupados por grupo de atribuição e a cobertura geral de habilidades de cada grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Habilidades**.
   Você pode exibir a lista de todas as habilidades atribuídas e o nível de habilidade de cada agente da sua equipe. Para obter mais informações sobre habilidades e níveis de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode filtrar a matriz de habilidades com base em usuários, grupos, tipo de habilidade, nível de habilidade ou categoria de habilidade. Redefina o filtro se quiser exibir as habilidades de todos os usuários.

4. Adicione uma habilidade ou nível de habilidade.

5. Aprovar ou rejeitar uma habilidade recomendada por Inteligência preditiva.
   a. Na matriz de habilidades, clique em **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.
   b. Na guia **Detalhes**, revise a solicitação de aprovação de habilidade, os exemplos de resoluções de caso que foram usados para prever a habilidade e o fluxo de atividades.
   - Para aprovar uma habilidade, clique em **Aprovar**. A habilidade é adicionada ao agente e o nível mais baixo da habilidade é automaticamente associado à habilidade adicionada. O estado da solicitação muda para **Aprovado** e a habilidade é adicionada ao agente.
   - Para rejeitar uma habilitação, clique em **Rejeitar**. O estado da solicitação muda para **Rejeitado**. Inteligência preditiva não recomenda a habilidade para o usuário novamente e o campo muda para **Adicionar**.
   - Clique no •••) e selecione **Salvar**.

   A aplicação atribui a habilidade ao usuário. Se a habilidade atribuída não tiver um nível de habilidade, o aplicativo adicionará o nível de habilidade básico ao usuário.

Coaching with Learning

Use o Coaching with Learning para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Importante:
O Coaching with Learning está disponível quando você habilita a aplicação Coaching with Learning em ServiceNow® Store. Para habilitar esse aplicativo, consulte Ativar Workforce Optimization for Atendimento ao cliente.

Coaching with Learning

Criar um catálogo de aprendizagem

Crie um catálogo para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Aprendizagem**.
4. Clique em **Catálogos de aprendizado** e selecione **Meus catálogos**.
5. Crie um catálogo.
   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para o catálogo.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o catálogo.
   d. Clique em **Salvar**.

Nota:
O catálogo está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione itens de curso ao catálogo.
   a. Clique na guia **Conteúdo**.
   b. Clique em **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que você deseja adicionar ao catálogo.
   d. Clique em **Adicionar**. Os itens do curso são adicionados ao catálogo.

Nota:
Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e clique em **Remover**.

7. Adicione um grupo a um catálogo.
   a. Clique na guia **Grupos aplicáveis**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar ao catálogo.
   d. Clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_lc.task_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exclude_weekends_on_learning_task_due_date. Para obter mais informações, consulte Referência do Workforce Optimization for Customer Service.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.
4. Crie uma tarefa de aprendizado.
   a. Clique em **Novo**.
   b. Preencha os seguintes campos.

Campos de formulário de todas as tarefas

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Item de curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. O campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer antes do dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa vencer após o dia atual.
Catálogo	O catálogo que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.

5. Clique em **Salvar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função solicitada: sn_lc.content_creator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Nova**.

b. Preencha os seguintes campos na guia Detalhes.

Campo de formulário de cursos internos

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Descrição	Descrição do curso.

5. Clique em **Salvar**.

6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.

a. Clique na guia **Habilidades associadas**.

b. Clique em **Novo**.

c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.

d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.

e. Clique em **Salvar**.

7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.

a. Clique na guia **Tarefas de aprendizado**.

b. Clique em **Novo**.

c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.

d. No campo **Catálogo**, selecione o catálogo a ser associado à tarefa de aprendizado.

e. No campo **Prazo**, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.

f. Clique em **Salvar**.

Adicionar cursos externos ao Coaching with Learning

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no).
3. Clique na guia **Aprendizagem**.
4. Ir para **Cursos de aprendizagem** > **Cursos externos**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Experiência de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie casos de atendimento ao cliente em seu dispositivo móvel com a aplicação Now Mobile Agent. Você pode permanecer conectado e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Importante:
Começando com a versão Tokyo, a Otimização da força de trabalho legada está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Se você for um agente (sn_customerservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_csm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para agir sobre um problema. Antes de fazer isso, você deve ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Para obter mais informações sobre o Now Mobile para Customer Service Management, consulte Experiência móvel para Customer Service Management

- Para começar a usar esse aplicativo, siga as instruções em Introdução ao aplicativo para celular Atendimento ao cliente.
- Você pode aprender sobre as tarefas de agente e gerente que podem executar em Usar o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente. Além disso, você também pode executar as seguintes tarefas para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de folga	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de folga.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de folga foi aprovada ou rejeitada.
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.
Exibir casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro do caso é exibido.	Revise o registro do caso e tome as medidas apropriadas.

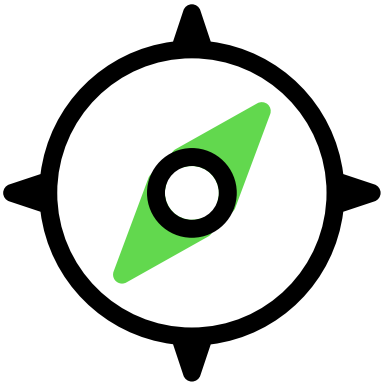
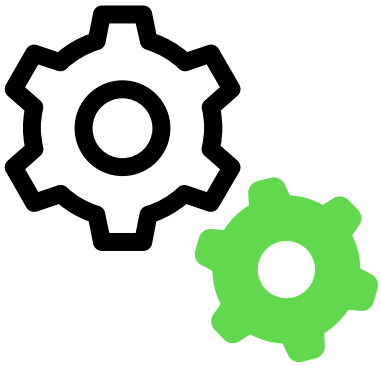
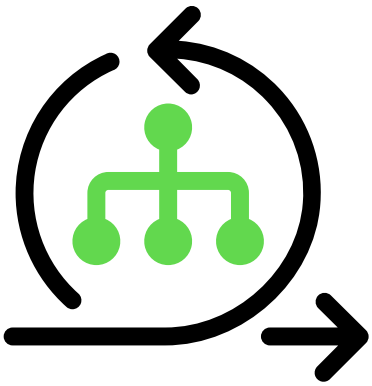
Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Customer Service Management (CSM) para resumir as informações do caso, gerar as anotações de resolução do caso e resumir o bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que eles possam propor soluções mais rápidas aos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar
		
Saiba mais sobre Now Assist para CSM	Configure a aplicação Now Assist para CSM para começar	Usar recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para CSM

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará dados da tarefa (para Assistência de caso) e transcrições de bate-papo (para Assistência de bate-papo). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM), seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo do cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso. Eles também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com outros agentes e encerrar casos mais rapidamente.

Resumir um bate-papo com o Now Assist para Customer Service Management

Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo do bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e os clientes em diferentes pontos da entrega, como quando um histórico de bate-papo Virtual Agent é entregue a um atendente ou quando um atendente entrega um histórico de bate-papo com um cliente para outro atendente.
- Um resumo de caso permite que os agentes reúnam o contexto de casos complexos ou de longa execução. Como esses casos podem conter muitas informações, incluindo as conversas com o cliente ou outros agentes, um agente pode gerar um resumo para obter uma compreensão mais rápida.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar os agentes a encerrar os casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Habilidades

A aplicação Now Assist para CSM inclui as habilidades de IA generativa que permitem que os agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor soluções ao cliente com mais rapidez.

Resumo do bate-papo

Fornece a um agente um resumo do histórico de bate-papo de um cliente Virtual Agent, histórico de bate-papo do atendente e histórico de interação. Os agentes podem exibir ou criar os seguintes resumos:

- Virtual Agent resumo de transferência de bate-papo: resume a conversa quando Virtual Agent entrega um bate-papo para um atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Os agentes podem exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de interagir com um atendente.
- Resumo da ação rápida: fornece um resumo quando um agente usa a ação rápida /resumir na janela de bate-papo ativa.

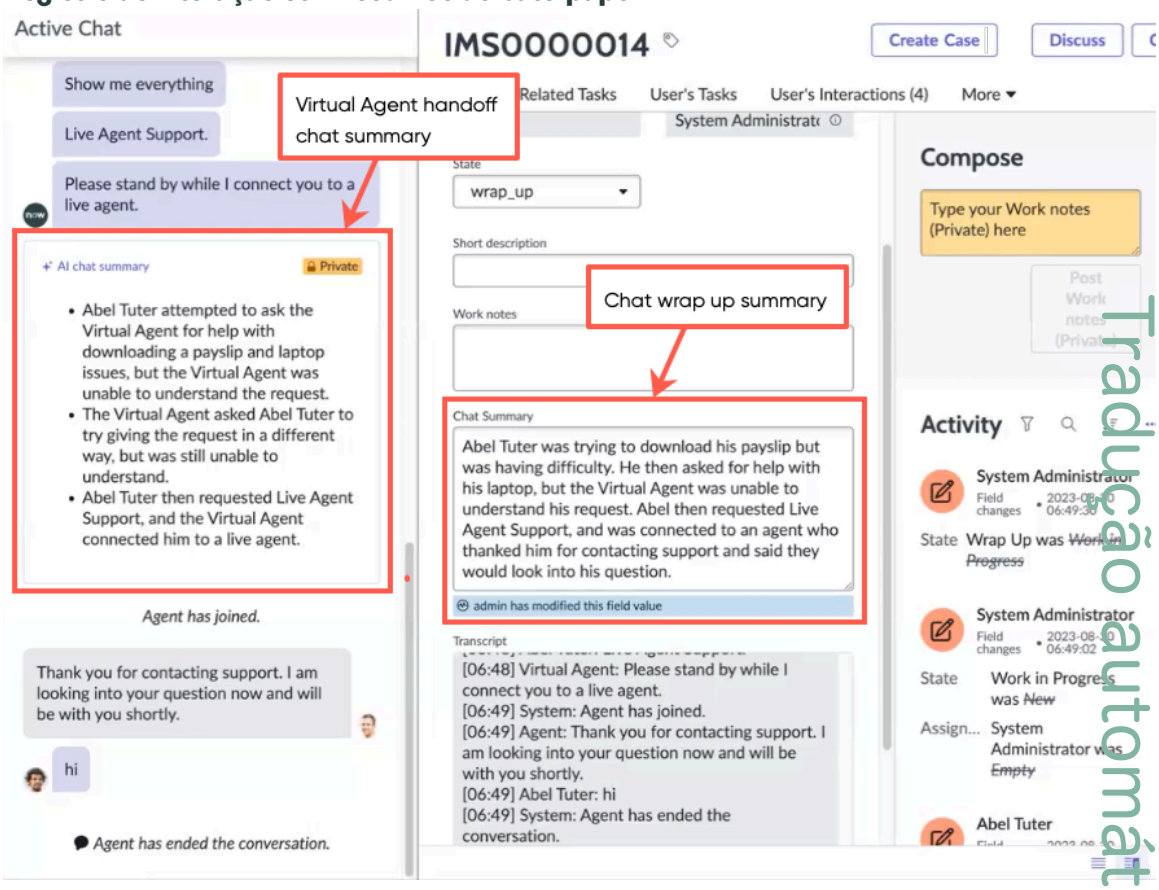
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resumo de encerramento do bate-papo: preenche os campos **Resumo do bate** -papo e **Descrição resumida** no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

> **Nota:**
> Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate** -papo não aparecerá no registro da interação.

Registro de interação com resumos do bate-papo



Resumo do caso

Fornece a um agente um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

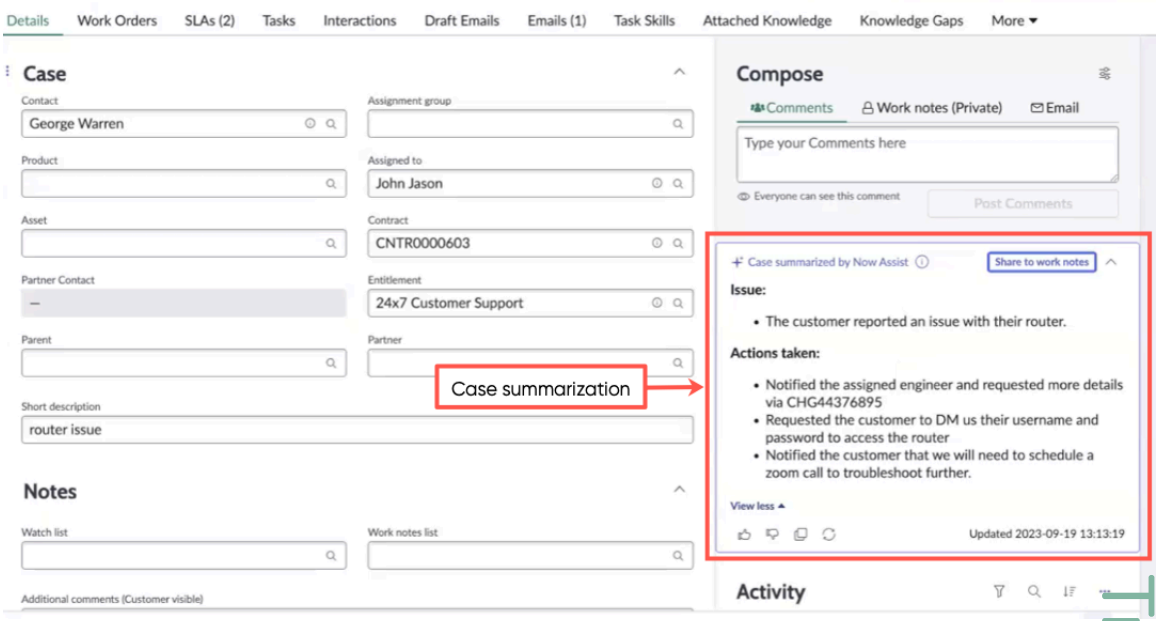
A habilidade de resumo de caso gera um resumo de caso e o exibe acima do fluxo de atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de caso com resumo do caso

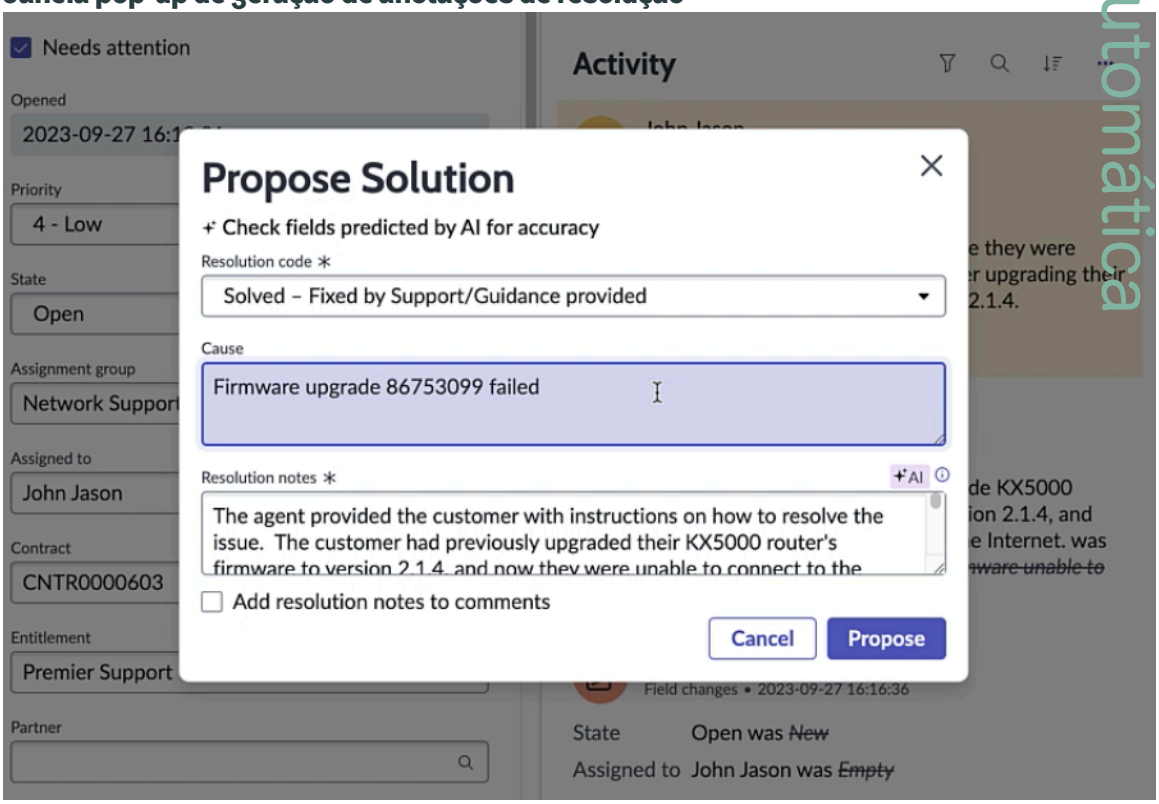


Geração de anotações de resolução

Permite que os agentes gerem as anotações de resolução de um caso, proponham a resolução ao cliente e adicionem as informações ao registro do caso.

A habilidade de geração de anotações de resolução exibe uma janela pop-up que os agentes podem usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto das anotações de resolução antes de propor uma resolução a um cliente.

Janela pop-up de geração de anotações de resolução



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 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 do campo **Anotações de resolução**.

Now Assist painel em Espaço configurável do CSM

Os agentes podem usar o painel [Now Assist em Espaço configurável do CSM. Essa interface de conversa permite que os agentes solicitem um resumo do bate-papo ou um resumo do caso e gerem as anotações de resolução do caso. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel .

Now Assist no Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA usa Now LLM para extrair respostas acionáveis de perguntas e respostas do Genius dos artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionárioe pesquisas globais. Ao usar esse aplicativo, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Now Assist no Virtual Agent

Now Assist na configuração assistida [Virtual Agent reduz o tempo e o esforço necessários para implantar o Now Assist em Virtual Agent. Os administradores podem configurar recursos e habilidades, bem como fontes de informações, como bases de conhecimento e catálogos. Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist no Virtual Agent .

Com a habilidade Solicitações de catálogo de várias turnos do Now Assist, os usuários podem interagir com Virtual Agent em uma conversa para solicitar itens do catálogo. Os usuários podem solicitar um item e refinar a pesquisa fornecendo informações adicionais. Para obter mais informações, consulte Solicitação de catálogo de várias voltas .

Manipulação de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam em prompts de IA generativa. O texto de espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto de espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas o LLM não seja exposto a informações confidenciais. Para obter mais informações, consulte Solicitação de catálogo de várias voltas .

Tópicos relacionados

Now Assist

Exploring Now Assist

Informações de suporte para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Versões compatíveis

Now Assist para CSM é compatível com o Vancouver Patch 4 e versões posteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para CSM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces compatíveis do Now Assist para CSM

Interface	Habilidade
Espaço configurável do CSM	• Resumo do bate-papo • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução
IU principal	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução

Requisitos de licenciamento

A aplicação Now Assist para CSM requer uma licença Customer Service Management Pro Plus ou Enterprise Plus.

Informações da aplicação

Ative a aplicação da Store Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai) para usar o bate-papo e as habilidades de resumo de caso e para gerar anotações de resolução de caso.

Esta aplicação da Store tem as seguintes dependências:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Atendimento ao cliente
2. IA generativa de UXC
3. Now Assist para CSM

Para obter mais informações, consulte Configuração do Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Configuração do Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para Customer Service Management (CSM). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Now Assist Admin console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

CSM recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos de CSM	Habilidades
Assistência de bate-papo	Resumo do bate-papo
Assistência de caso	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução

Nota:

Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Se necessário, instale o plug-in Now Assist para Customer Service Management (CSM) (sn_csm_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .
2. Navegar até **Todos** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para CSM.
   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho do **cliente**. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Na primeira etapa da configuração da habilidade, selecione as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade e gatilhos para Now Assist para Customer Service Management (CSM).
7. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Na segunda etapa da configuração da habilidade, defina a disponibilidade da habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta etapa se aplica às habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso. Não se aplica à habilidade de resumo do bate-papo. Se você estiver configurando a habilidade de resumo do bate-papo, prossiga para a etapa 10.

Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou pode selecionar condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade de habilidade** exibe um construtor de condição.

9. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continue** para a próxima etapa.
10. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.
    - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

      Para as habilidades que aparecem no produto, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

      Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
11. Depois de configurar a exibição para a habilidade selecionada, escolha **Salvar e continuar** para avançar à próxima etapa.
12. Na última etapa da configuração de habilidades, revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.
13. Configure a ação de IU Now Assist para CSM Propor solução e a ação declarativa.

    A ação de IU Propor Solução e a ação declarativa incluídas com a aplicação Now Assist para CSM fornecem funcionalidade específica de IA generativa para o formulário Caso. Os agentes podem usar essas ações para propor soluções que incluem anotações de resolução geradas por IA.

    Para obter mais informações, consulte Configurar a ação de IU Propor Solução e a ação declarativa.
14. Defina a **página de registro padrão do CSM e a página** de **registro de interação** do CSM como as páginas padrão no Construtor de IU.

    Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido no espaço configurável do CSM. Quando o sistema exibe informações no CSM Configurable Workspace, como registros de caso e interações, ele usa as páginas que foram definidas como as páginas de registro padrão.

    Definir essas páginas de registro como páginas padrão também habilita o ícone e a faixa de IA generativa no espaço configurável do CSM.

    Definir uma página como a página padrão inclui a ativação da página e a definição do valor do pedido. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Now Assist Admin console
- Configuring Now Assist settings and features
- Record summarization
- Chat summarization

Entradas de habilidade e gatilhos para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use as entradas e os gatilhos de cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas ou gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso de Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/ summarize`.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	Campos Descrição**resumida** e **Descrição** que são preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

A tabela a seguir lista a propriedade que você pode selecionar para controlar como um resumo do bate-papo é exibido.

Propriedade para a habilidade de resumo de bate-papo

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilidade de resumo de caso

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de caso.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Faixas no Now Assist para Customer Service Management (CSM)

As faixas exibem informações sobre habilidades de IA generativa e os campos de formulário que são gerados ou previstos por essas habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

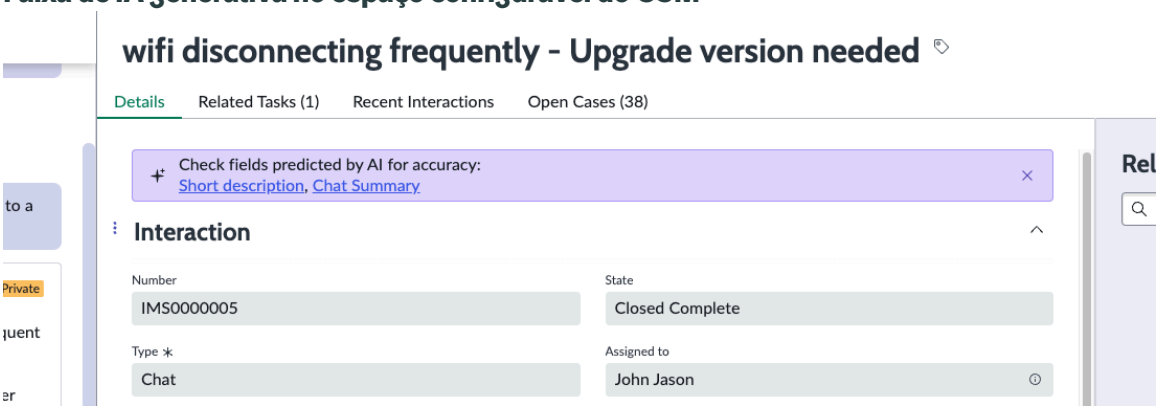
Visão geral

A faixa de IA generativa exibe informações sobre os campos em um formulário que são gerados ou previstos pelas habilidades disponíveis com o Now Assist para CSM. Mensagens que aparecem na faixa:

- Alerte os agentes quando os campos estiverem sendo gerados ou previstos e quando o processo for concluído.
- Lembre os agentes de revisar as informações nesses campos.
- Informe os agentes se os campos não puderem ser gerados ou previstos.

As mensagens também incluem links para os campos gerados ou previstos pelo Now Assist para CSM.

Faixa de IA generativa no espaço configurável do CSM



Links para campos gerados ou previstos

As mensagens exibidas na faixa de IA generativa podem incluir links para os campos que são gerados ou previstos pela IA. Para registros de caso, isso inclui campos como a descrição do caso e a descrição resumida. Para registros de interação, isso inclui campos como a descrição resumida e o resumo do bate-papo.

Quando um agente seleciona um link na mensagem, esse campo é realçado no formulário. Se um agente modificar o campo e salvar o registro, o link para esse campo será removido da mensagem. Restaurar o campo para o valor original retorna o link para a mensagem.

Configuração de páginas de registro padrão

Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido no espaço configurável do CSM. Quando o sistema exibe informações no CSM Configurable Workspace, como registros de caso e interações, ele usa as páginas que foram definidas como as páginas de registro padrão.

Defina as seguintes páginas como páginas de registro padrão no Construtor de IU:

- **Página de registro padrão do CSM**: inclui recursos específicos para gestão de casos.
- **Página de registro de interação do CSM**: inclui recursos específicos do CSM para gerenciamento de interações.

Essas páginas oferecem suporte à funcionalidade do Now Assist para Customer Service Management (CSM) no espaço configurável do CSM, incluindo a exibição do ícone e da faixa de IA generativa. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a ação de IU Propor Solução e a ação declarativa

Adicione a funcionalidade específica de IA generativa ao formulário de caso configurando a ação de IU Propor solução e a ação declarativa que estão incluídas com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Customer Service Management inclui uma ação de IU Propor solução que os agentes podem usar para propor uma solução para um caso de atendimento ao cliente.

A aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) inclui as seguintes ações que fornecem funcionalidade específica de IA generativa. Os agentes podem usar essas ações para propor soluções que incluem anotações de resolução geradas por IA:

- Ação declarativa Propor solução: gera anotações de resolução em Espaço configurável do CSM.
- Propor ação de IU de solução: gera anotações de resolução em IU principal.

Nota:
Essas ações estão inativas por padrão.

Para usar a funcionalidade de IA generativa, você deve desativar a ação de IU Propor solução para Customer Service Management e ativar a ação de IU Propor solução e a ação declarativa para Now Assist para CSM. Depois de serem ativadas, essas ações ficam disponíveis para agentes de atendimento ao cliente para casos atribuídos que estão no estado Aberto.

Procedimento

1. Deative a ação de IU Propor solução para a aplicação Customer Service Management.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU** para exibir a lista Ações de IU.
   b. Configure a lista para mostrar a coluna Aplicação.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma lista, consulte Configure the list layout .
   c. Filtre a lista para exibir **Propor solução** no campo **Nome**.
   d. Selecione a ação de IU Propor solução para a aplicação Atendimento ao cliente.
   e. Desmarque a caixa de seleção **Ativa**.
   f. Selecione **Salvar**.
   O sistema retorna para a lista Ações de IU.
2. Ative a ação de IU Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM para usar esta funcionalidade em IU principal.
   a. Na lista Ações de IU, selecione a ação de IU Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM.
   b. Marque a caixa de seleção **Ativa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Salvar**.
O sistema retorna para a lista Ações de IU.

3. Habilite a ação declarativa Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM para usar esta funcionalidade em Espaço configurável do CSM.

a. Navegue até **sys_declarative_action_assignment.list** para exibir a lista de atribuições de ação.

b. Na coluna Rótulo da ação, selecione **Propor solução**.

c. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.

d. Selecione **Salvar**.
O sistema retorna para a lista Atribuições de ação.

Como usar Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir as conversas de bate-papo do cliente, resumir os detalhes do caso e gerar as anotações de resolução de caso com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Resuma suas conversas de bate-papo para entender o contexto do bate-papo mais rápido:

- Resuma o bate-papo entre o Virtual Agent e o cliente quando o bate-papo for transferido para um atendente.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for transferido para outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando a ação rápida `/resumir`.

Resuma os detalhes do caso para entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos complexos ou de longa execução que incluem várias conversas entre agentes e clientes.

Gere as anotações de resolução de caso para encerrar os casos mais rapidamente. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um cliente, este recurso poderá gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário de caso. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo do histórico de bate-papo Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo do bate-papo na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A habilidade de resumo do bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

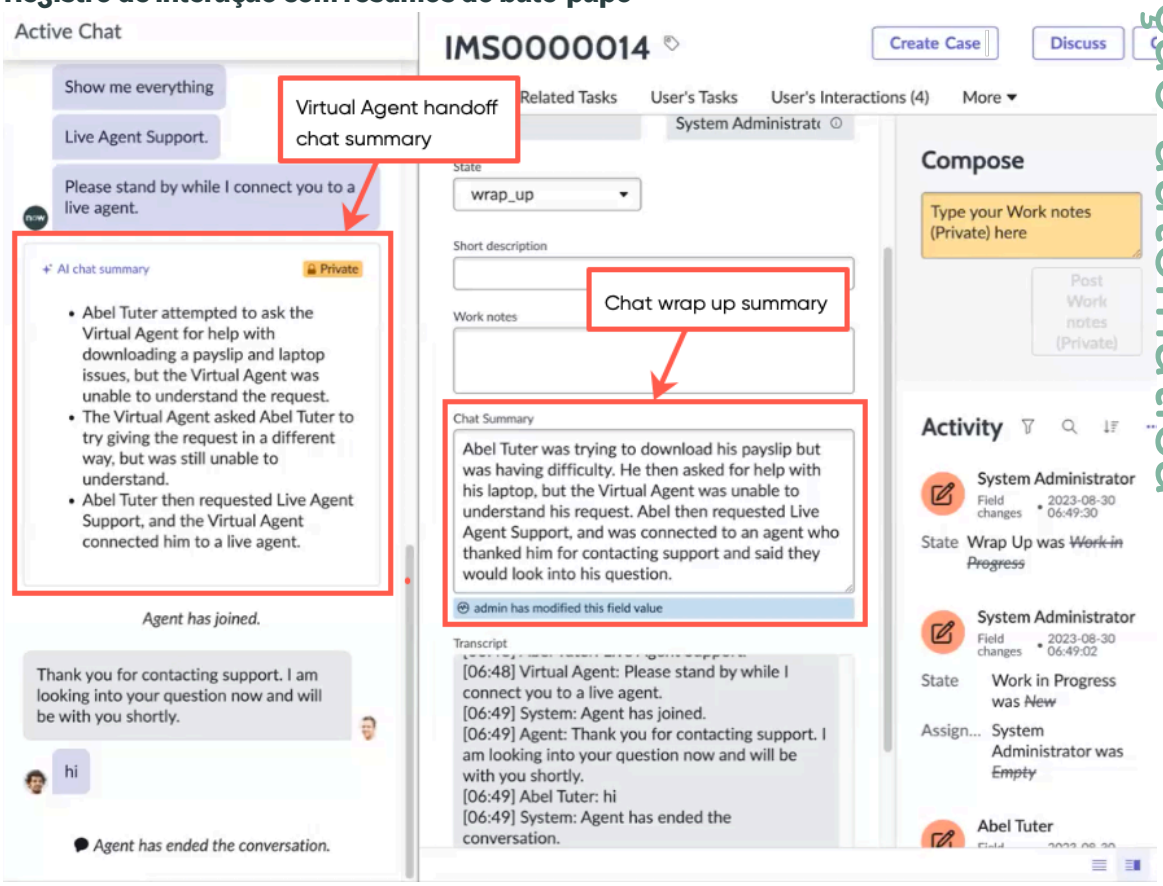
- Resuma o histórico do bate-papo Virtual Agent e forneça um resumo das ações realizadas pelo cliente antes que o cliente interaja com um atendente.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando a ação rápida `/resumir`.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for transferido para outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.

Nota:
Você também pode gerar um resumo do bate-papo sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Chat summarization .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Em Espaço configurável do CSM, abra um bate-papo na sua caixa de entrada.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria um resumo em linha na janela de bate-papo ativo. Este resumo inclui o problema do cliente e as ações que o cliente realizou antes de interagir com um atendente. O resumo aparece na janela de bate-papo ativo e é identificado pelo ícone Now Assist (ícone do ✦) e pelo rótulo de **resumo do bate-papo de IA**.

Registro de interação com resumos do bate-papo



3. **Opcional:** Forneça feedback para o resumo do bate-papo selecionando o ícone útil (ícone 👍) ou o ícone não útil (ícone 👎) no cartão de resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne o feedback em cada resumo gerado e o armazena nos logs de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).

4. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre a pergunta ou o problema.
   Por exemplo, se o cliente estiver tendo um problema com o hardware, talvez você precise do número do modelo do hardware e do número de série.
5. Na janela de bate-papo ativo, use a ação rápida `/resumir` para resumir o bate-papo durante a conversa com o cliente.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria um resumo em linha adicional na janela de bate-papo ativo. Esta ação rápida será útil se você quiser resumir conversas longas ou detalhadas com o cliente.
6. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.
   A habilidade de resumo do bate-papo atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate** -papo no registro de interação quando você encerra o bate-papo.

   Nota:
   Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate** -papo não aparecerá no registro da interação.

7. Revise o texto nos campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate** -papo e faça as correções necessárias.
   Como as informações desses campos são geradas automaticamente, é importante revisar o texto e verificar se está correto.
8. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um caso a partir de um registro de interação. O sistema usa as informações dos campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate** -papo no registro de interação para preencher os campos Descrição **resumida** e **Descrição** no registro do caso.

O sistema exibe o ícone Now Assist (ícone do ✦) ao lado desses campos e remove o ícone se o agente fizer mudanças nos campos e salvar o registro.

Resumir um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo dos campos selecionados no registro do caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso fornece um resumo conciso de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema, as ações realizadas e os detalhes da resolução. Com essa habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resuma todo o trabalho que foi feito em um caso.

A habilidade de resumo de caso está disponível em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Espaço configurável do CSM, você usa o componente Resumo do caso pelo Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota:
  Você também pode gerar um resumo de caso sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Record summarization .

- Em IU principal, você seleciona o botão **Resumir** no registro do caso para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de caso verifica o registro do caso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso.
- Quando um agente atualiza a página de registro do caso

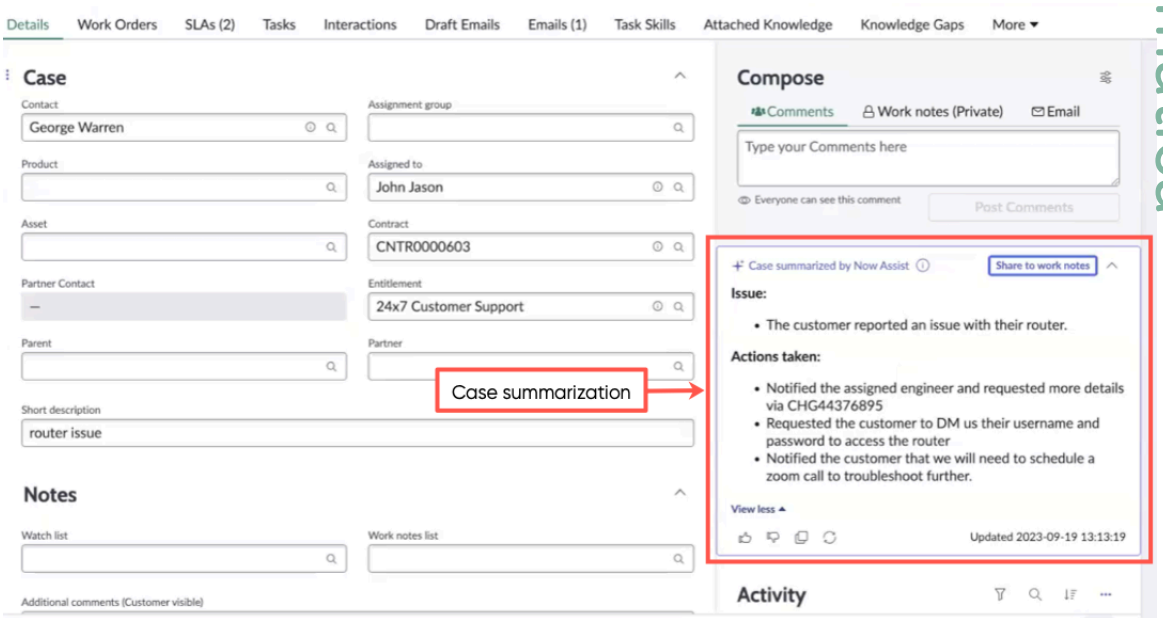
Se houver dados suficientes, o componente Resumo do caso exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, abra um caso de atendimento ao cliente.
2. No componente Resumo do caso pelo Now Assist, selecione **Resumir**.
   O resumo do caso pelo componente do Now Assist aparece acima do fluxo de atividades. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para obter resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

   Nota:
   Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Registro de caso com resumo do caso



3. **Opcional:** Quando terminar de resumir um caso, você poderá adicioná-lo às anotações de trabalho de caso, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar as anotações de resolução para um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere as anotações de resolução para um caso, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações de resolução ao registro do caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM). Ao gerar as anotações de resolução, você pode encerrar os casos mais rapidamente e fornecer informações sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, você pode gerar as informações de resolução de um caso selecionando **Propor solução** no registro do caso. Esta ação de IU exibe o modal Propor solução. Usando este modal, você pode selecionar um código de resolução, adicionar informações sobre a causa do problema e revisar e editar o texto das anotações de resolução.

Nota:
A ação de IU Propor solução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que têm casos atribuídos no estado Aberto.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resolution notes generation .

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 do campo **Anotações de resolução**.

Procedimento

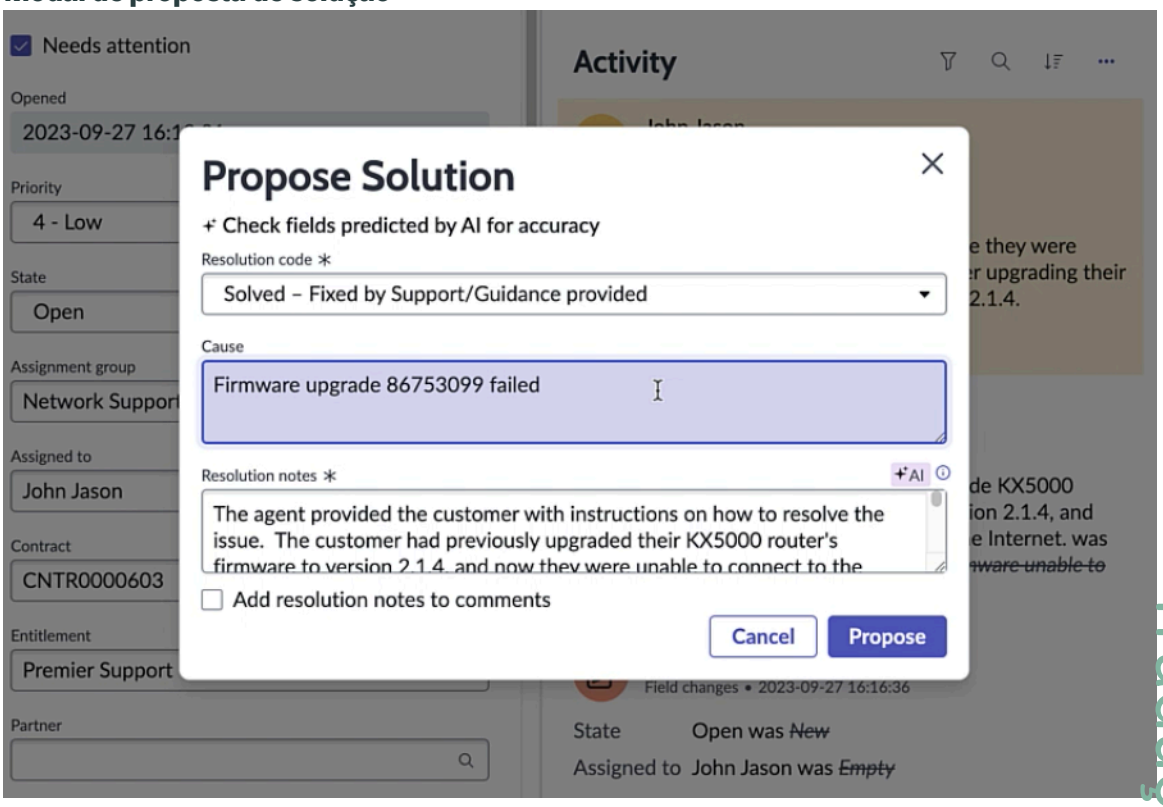
1. Em Espaço configurável do CSM, abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione **Propor solução**.
   O sistema gera um resumo de resolução e exibe as informações no modal Propor solução, que inclui os seguintes campos:
   - **Código de resolução**
   - **Causa**
   - **Anotações de resolução**

   Se o campo **Anotações de resolução** no registro do caso estiver vazio, a habilidade de geração de anotações de resolução adicionará as informações a este campo no modal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal de proposta de solução



3. Selecione um **Código de resolução** para o caso.
   Um código de resolução descreve como o caso foi resolvido. Por exemplo, os códigos de resolução comuns incluem:
   - Resolvido: Corrigido pelo Suporte/Orientação fornecida
   - Solucionado: corrigido ao fechar o PRB relacionado
   - Solucionado pelo cliente
4. **Opcional:** Se você souber a causa do problema do cliente, adicione-a ao campo **Causa**.
   Por exemplo, o problema de um cliente pode ser o resultado de um upgrade de software.
5. No campo **Anotações de resolução**, revise o resumo da resolução e faça as correções necessárias.
   Como as informações neste campo são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele é preciso. Todas as mudanças feitas são salvas ao salvar o registro de caso.
6. **Opcional:** Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades do caso, marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**.
   Marcar esta caixa de seleção disponibiliza as anotações de resolução para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
7. Selecione **Propor**.
   - O sistema preenche os campos na seção Informações de fechamento do registro do caso com as informações do modal Propor solução.
   - O caso passa para o estado Resolvido.
   - A resolução é proposta ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar recursos da IA generativa no CSM usando o painel de Now Assist

Solicite os recursos de IA generativa contextual, como um resumo do bate-papo, um resumo de caso ou anotações de resolução de caso, na aplicação CSM usando a interface de conversa no painel Now Assist.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte Next Experience UI .

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o painel [Now Assist em Espaço configurável do CSM para solicitar um bate-papo ou resumo de caso e gerar anotações de resolução de caso.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Turn on the Now Assist panel .

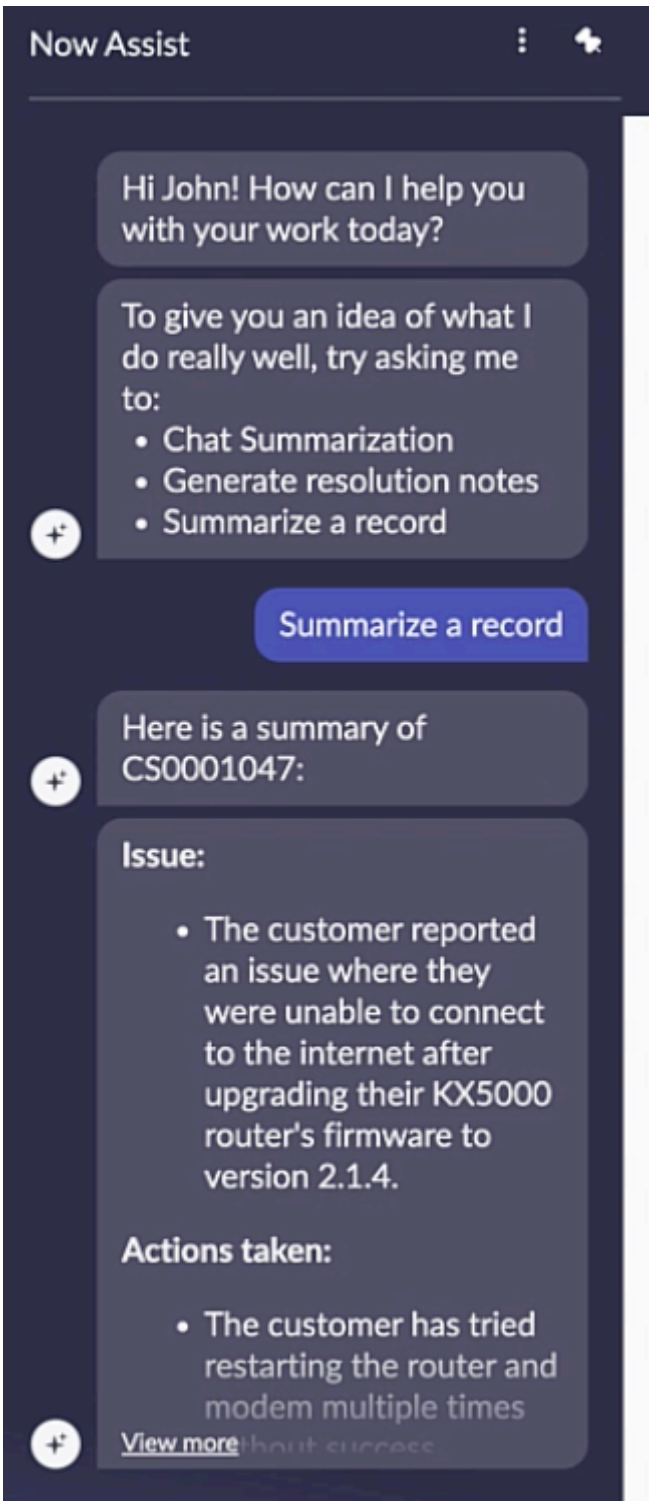
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para CSM esteja instalada.
3. Solicite os recursos de IA generativa em CSM para uma interação ou caso selecionando o ícone Now Assist ícone do .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Now Assist



4. Depois de solicitar os recursos de IA generativa, você pode resumir um bate-papo para uma interação, resumir um bate-papo para um caso criado a partir de uma interação, resumir um caso ou gerar as anotações de resolução para um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Communities

Com a aplicação ServiceNow® Communities, conecte, interaja e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e possíveis clientes. Seus usuários obtêm respostas rápidas para seus problemas publicando perguntas, revisando blogs ou vídeos e pesquisando discussões anteriores. É um componente essencial da sua estratégia de autoatendimento junto com a Base de conhecimento e o Catálogo de serviços.

Explorar

- Funções Communities
- Tipos de conteúdo da comunidade
- Configurar fóruns da comunidade
- Gestão de permissões de fórum e usuário
- Assinaturas da comunidade
- Ludificação
- Domain Separation e Communities

Configurar

- Ativar plug-ins de Comunidades
- Propriedades instaladas com o Communities
- Guia de configuração de comunidade para administradores

Administrar

- Criar um fórum
- Criar um usuário do fórum
- Criar uma permissão de fórum
- Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum
- Configurar o perfil da comunidade
- Permitir que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade
- Habilitar coleta de conhecimento
- Exibir o Communities painel de desempenho
- Fazer um comunicado para os membros da comunidade
- Moderar uma comunidade
- Administrar ludificação

Usar

- Recursos da página inicial da comunidade para usuários conectados
- Solicitar associação a um fórum
- Pesquisar a comunidade
- Assinar conteúdo
- Faça uma pergunta na comunidade
- Publicar um blog na comunidade
- Publicar um vídeo na comunidade
- Publicar um documento na comunidade

Desenvolver

- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Faça ou responda perguntas no ServiceNow Community .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

• Publicar um evento da comunidade • Marcar conteúdo da comunidade • Fornecer feedback sobre o conteúdo da comunidade • Denunciar conteúdo inadequado da comunidade • Gerenciar seu perfil da comunidade • Seguir um usuário da comunidade • Coletar conhecimento de uma comunidade • Exibir uma lista de perguntas e criar um caso • Ludificação moderada		

Ativar plug-ins de Comunidades

Ative o plug-in Customer Communities para usar a aplicação Communities.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Communities está disponível para clientes que são:

- Licenciado para a aplicação Customer Service Management.
- Licenciado para HR Service Delivery.

Para ativar Communities, ative o plug-in Customer Communities (com.sn_customer_communities). Este plug-in não está ativo por padrão.

Quando você ativa o plug-in Customer Communities, os seguintes plug-ins são ativados automaticamente:

- Plug-in External User Registration (com.sn_external_user_register)
- Plug-in Communities (com.sn_communities)
- Plug-in de ludificação (com.snc.gamification)
- Plug-in Assinaturas e Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions)

Para ativar Communities dados de demonstração, ative o plug-in Communities Demo Data (com.sn_communities_demo).

Para ativar o painel Communities, ative o plug-in Performance Analytics — Content Pack — Communities (com.snc.pa.communities).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_communities.
3. Clique em **Instalar**.
4. Clique em **Ativar** na janela pop-up Ativar plug-in.

Propriedades instaladas com o Communities

Os administradores de comunidade podem usar propriedades para configurar o comportamento Communities.

As propriedades a seguir estão disponíveis para configuração adicional. Para listar as propriedades, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade para configurar.

Nota:
Você também pode exibir Propriedades da **comunidade** e **Propriedades do fórum** no navegador de aplicações. Esses módulos contêm uma lista das propriedades usadas com mais frequência que você pode configurar para sua comunidade.

Tradução automática

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
sn_communities.adminNoReplyEmail	Endereço de e-mail para notificações relacionadas à comunidade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: communityadmin@servicenow.com
sn_communities.additional_search_sources	Lista de fontes de pesquisa adicionais a serem incluídas para exibi • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "comunidade-forums, comunidade-tóp
sn_communities.scheduling.allow_authors	Permita ou restrinja os autores para programar o conteúdo. Se def • Tipo: booliano • Valor padrão: sim
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um anexo na comunidade. Funci "sn_communities.attachments.max_file_size". • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um documento da comunidade. F "sn_communities.attachments.document.max_size". • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 25 MB

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
sn_communities.blog_count	Número de blogs que um usuário pode publicar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.content.meta_description	Ao gerar dados de SEO para uma entidade, o número gerar uma parte do SEO<description> marcador do re Normalmente, o SEO<description> O marcador de uma e "metadescrição" do registro real no seguinte format description>". • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_communities.content.views.count.limit	Número de exibições de páginas de conteúdo permitidas por sessã • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
sn_communities.content.views.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual um número específico de e parâmetro sn_communities.content.views.count.limit • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Lista separada por vírgulas de funções que ignoram os termos e co
sn_communities.edit_content_explicit_role	Lista separada por vírgulas de funções com permissão para editar • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: n_communities.community_moderator
sn_communities.enable_session_cache	Habilita ou desabilita o cache de sessão. Verdadeiro: as permissões de todos os usuários não a são usados para determinar o acesso a vários fóruns específica, as mudanças nas permissões da comunida Falso: as permissões de usuários não administradores • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.enable_topics	Habilita ou desabilita tópicos em uma comunidade. Se a propriedade estiver definida como falsa e a ludifi página do quadro de líderes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.enable_user_mentions	Habilita ou desabilita a funcionalidade de menções de usuário no
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Defina o valor como verdadeiro para reativar a maioria das Client • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.implicit_access_mapping	Atribua acesso implicitamente aos usuários com base nas permiss • Se um usuário receber acesso ao fórum_admin, ele • Se um usuário receber direitos de moderação do fó conteúdo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forur ["forum_read", "forum_write", "forum_moderator", "c
sn_communities.instance_base_url	URL Vanity da sua instância a ser usado em notificaçõ Defina um valor somente se quiser que o URL seja dif • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Determina se o acesso Content_write é permitido para Falso: o acesso Content_write não é fornecido a um u Verdadeiro: o acesso Content_write é concedido a um • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.knowledge_base_id	Todas as perguntas criadas em Communities são inseridas nesta b • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: a4c9fb2e6703220071b89a6617415
sn_communities.log.destino	Local das mensagens de log. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: db

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
sn_communities.log.verbosity	Detalhamento do log de pesquisa de código para a co • 0: mostra informações que podem ser úteis durante informações, aviso e mensagens de erro. • 1: mostra mensagens de andamento enquanto a apl mensagens de erro. • 2: mostrar aviso que indica possíveis mudanças ines • 3: mostra somente erros críticos que podem impedi • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.log.verbosity	Categoria para gravar mensagens de log: Depuração (0), Informaç • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.max_topic_limit	Número máximo de tópicos que podem ser associados a qualquer • Tipo: inteiro • Valor padrão:5
sn_communities.minimum_activity	Número mínimo de atividades necessárias para torna o feed de at • Tipo: inteiro • Valor padrão:5
sn_communities.portal_default_config	Configuração padrão do portal da comunidade. Usado em widgets • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: [{"uiPageMapping":[{"contentTypeId":" question-circle","internalName":"question","contentA {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4ee3e camera","internalName":"video","contentArticle":"a"," {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78eaf96 left","internalName":"blog","contentArticle":"a","page contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78eaf961 {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a6617 circle","internalName":"answer","contentArticle":"an" {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23363 text","internalName":"document","contentArticle":"a" {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb981 calendar","internalName":"event","contentArticle":"a"
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* do usuário do fórum público. Usado para calcu

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 88ef2155931322005b963511e57ffb
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* do usuário registrado do fórum. Este valor é u • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5dce996993232200dd773511e57ffb
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode postar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Define a permissão padrão para associações de fórum. Especifiqu • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: ff73ee9893223200a8223511e57ffb0
sn_communities.forumListBatchSize	Número padrão de fóruns a serem mostrados na página da lista de • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.topicListBatchSize	Número padrão de tópicos a serem mostrados na página da lista d • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Determina se os convites do fórum da página do fórum podem ser **Nota:** Não mude este valor manualmente porque isso pode afetar a • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.attachments.document.max_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em MB. (1 MB = 1024 KI • Cadeia de caracteres • Valor padrão:5
sn_communities.attachments.file_extensions	Extensões de arquivo compatíveis para anexos da comunidade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Número máximo de anexos que podem ser anexados ao conteúdo • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em MB. O tamanho máxi • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Número máximo de tentativas inválidas que um usuário pode faze • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Tamanho total máximo (em GB) de anexos. (1 GB = 1024 MB) • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 500
sn_communities.attachments.total_size	Tamanho total (em KB) de anexos na comunidade até a data. (1 M • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Número máximo de anexos que podem ser anexados ao conteúdo • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Define o número de dias para manter o log de pesquisa em uma in • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Número de caracteres antes de um mecanismo de pesquisa começ • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse tipo de Falso: a permissão é avaliada no nível de fórum e cont

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
	• Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para conteúdo de tipo de Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse tipo de Falso: a permissão é avaliada no nível de fórum e cont • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.document.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse tipo de Falso: a permissão é avaliada no nível de fórum e cont • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.event.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse tipo de Falso: a permissão é avaliada no nível de fórum e cont • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.video.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas para o conteúdo do tipo Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse tipo de Falso: a permissão é avaliada no nível de fórum e cont • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.user.document_count	Número de documentos que um usuário pode publicar por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode postar por dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Communities

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.view_log_sources	Cadeia de caracteres JSON que fornece um mapeamento da origem armazena a origem da exibição na tabela Log de exibição [sn_con • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: {"searchResult": "search_result", "contentFeed": "con
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Permite a coleta de conhecimento de comunidades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Número de atividades no feed de atividades. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Número de atividades que podem ser criadas em um determinado intervalo de tempo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual as atividades podem ser criadas. As atividades não são mais criadas após o limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Insira o limite do número de atividades armazenadas para um usuário no feed de atividades. As atividades mais antigas são excluídas quando o limite é atingido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Habilitar (verdadeiro) ou desabilitar (falso) a funcionalidade do plug-in. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Habilite o modelo de extração para o feed de atividades para que os fanouts de atividades sejam desabilitados e não sejam enviados para os fluxos de usuários inativos. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Quando desabilitado, execute o trabalho programado Gerenciar fanouts de atividade para que as mudanças tenham efeito imediato.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	A duração após a qual os fanouts serão desabilitados para fluxos de usuários inativos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Insira nomes de fluxo separados por vírgula que podem ser considerados inativos quando não forem acessados por uma determinada duração. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: padrão
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Habilite a propriedade para acionar **Fanouts de atividades com** base na configuração em **Tipo de atividade**. Confirme se eles estão configurados corretamente e habilite o sinalizador. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Para zboot, esta propriedade está habilitada por padrão. Você deve criar esta propriedade para cenários de atualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Registro de usuário externo

Propriedade	Descrição
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Lista separada por vírgulas de domínios de e-mail que podem ser usados para registro. Por padrão, o valor está vazio, indicando que todos os domínios de e-mail são permitidos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Habilita o Google re-CAPTCHA na página de autorregistro. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Adiciona uma função quando um registro sys_user é criado por meio de registro automático. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Número de dias que o link de registro permanece ativo. Links que são mais antigos que o número especificado de dias são desativados e não podem ser usados para concluir o processo de registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Número máximo de vezes que um link de registro pode ser solicitado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Número de dias que um registro é mantido na tabela Solicitação de registro do usuário [user_registration_request]. Registros mais antigos que o número especificado de dias são excluídos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Ludificação

Propriedade	Descrição
sn_communities.enable_gamification	Habilita ou desabilita o recurso de ludificação para a comunidade e controla a aparência de widgets relacionados à ludificação no portal da comunidade. Quando definido como falso, nenhum componente de ludificação é exibido. Os totais de pontos do usuário e as atribuições de crachá não são afetados. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro

sn_communities.content.show_gamification_level	Controla o nível de ludificação exibido ao lado do nome do usuário da comunidade nas páginas de conteúdo.
	
	• Tipo: lista de seleção
	• Opções:
	  ○ **none**: não exibe o nível do usuário
	  ○ **sn_gamification_modules**: mostra o nível do usuário na comunidade
	  ○ **sn_communities_forum**: mostra o nível do usuário para o fórum ao qual o conteúdo pertence
	• Valor padrão: sn_gamification_modules

sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Número de dias para manter os registros de atividade de ludificação no banco de dados. Os registros criados ou atualizados antes do número especificado de dias são limpos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_gamification.enable_debug_logs	Habilita os logs de depuração para o recurso de ludificação. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_gamification.levels_limit	Número máximo de níveis que podem ser definidos para o recurso de ludificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas para propriedades do caso

Propriedade	Descrição
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	Esta propriedade fornece acesso à opção "Criar caso" no widget Pergunta da comunidade e à opção "Pergunta para caso" no menu da lista de cabeçalho da comunidade. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades de perguntas e respostas sociais

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar respostas às perguntas e respostas da comunidade por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de comentários de perguntas e respostas da comunidade que podem ser publicados por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar comentários nas perguntas ou respostas de perguntas e respostas sociais por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de perguntas e respostas da comunidade que podem ser publicadas por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar perguntas e respostas sociais por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema

Funções Communities

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Funções

Função	Descrição	Acesso via
Administrador de comunidade [sn_communities.admin]	Administrar e gerenciar todas as seções na comunidade.	IU da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Função	Descrição	Acesso via
Moderador de comunidade [sn_communities.community_moderator]	Conteúdo moderado associado à comunidade.	IU da plataforma
Administrador de fórum [sn_communities.forum_admin]	Administre e gerencie tipos de conteúdo de permissões de fórum e tópicos associados ao fórum.	IU da plataforma
Moderador do fórum [sn_communities.forum_moderator]	Conteúdo moderado em fóruns especificados.	IU da plataforma
Administrador de moderação [sn_communities.moderation_admin]	Administrar configurações de moderação e moderar fóruns associados de conteúdo.	IU da plataforma
Administrador de Ludificação [sn_gamification.admin]	Administrar configurações de ludificação e configurar regras de ludificação. Contém a função sn_gamification.moderator.	IU da plataforma
Moderador de Ludificação [sn_gamification.moderator]	Revise e edite os pontos de ludificação ganhos pelos usuários da comunidade.	IU da plataforma
Usuário de comunidade [sn_communities.community_user]	Qualquer usuário que tenha se inscrito e aceito os Termos e Condições da comunidade. O acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.	Portal de Comunidades
Coletor de conhecimento [sn_communities.knowledge_harvester]	Um usuário da comunidade que pode coletar artigos de conhecimento de uma comunidade. Administradores de comunidade e moderadores de comunidade herdam essa função por padrão. A função de coletor de conhecimento deve ser concedida a outros usuários.	Portal de Comunidades
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Um usuário da comunidade que pode criar um caso de atendimento ao cliente a partir de uma discussão da comunidade.	Portal de Comunidades

Guia de configuração de comunidade para administradores

Defina seus requisitos com as partes interessadas da comunidade e do fórum e configure seus fóruns para que os usuários da comunidade comecem a criar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos

As funções necessárias para definir requisitos e configurar fóruns incluem sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas

Parte interessada e responsabilidade

Parte interessada	Responsabilidades
Administradores de fórum	Defina e supervisione os processos do fórum para operações diárias relacionadas à criação de tópicos, gerenciamento de usuários e moderação.
Administradores de comunidade	Defina as configurações avançadas dos recursos de Comunidades.
Usuários da comunidade	Contribua com conteúdo na forma de perguntas, respostas, blogs e comentários.

Com as partes interessadas, determine os requisitos da comunidade

- Quem são os consumidores do conteúdo da comunidade?
- Com quais tipos de conteúdo os usuários podem contribuir?
- Quem pode contribuir com conteúdo e quem deve ter acesso somente leitura?
- Quais devem ser os nomes dos fóruns iniciais?
- Nesses fóruns, quais devem ser os nomes dos tópicos iniciais?
- Que palavras-chave devem ser excluídas?
- Como o sistema deve moderar o conteúdo e os usuários?
- Quais devem ser as notificações padrão que os usuários recebem para várias atividades da comunidade?

O que fazer

Use as etapas a seguir como orientação para configurar sua comunidade.

1. **Crie um usuário de fórum**: Criar um usuário do fórum a ser usado para definir associações a um fórum.
2. **Crie uma permissão**: Criar uma permissão a ser usada para definir o acesso de um usuário a um fórum e seus tipos de conteúdo.
3. **Adicione acesso e tipos de conteúdo à sua permissão**: Adicionar tipos de acesso a uma permissão para determinar o acesso que os usuários têm a determinados fóruns e conteúdos.
4. **Crie um fórum**: Criar um fórum para fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo e configurar o fórum para permitir que usuários registrados solicitem acesso para ingressar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Configure os tipos de conteúdo de um fórum**: Configurar tipos de conteúdo para um fórum para definir quais tipos de conteúdo usar em um fórum específico.
6. **Crie uma permissão de fórum**: Criar uma permissão de fórum adicionando um usuário de fórum e uma permissão a um fórum.

Se necessário, execute as seguintes ações:

Convidar usuários para ingressar no fórum

Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum para incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Criar exceções de permissão

Criar uma exceção de permissão para usuários que precisam de permissões específicas para um fórum.

Copiar permissões

- Copiar permissões de um fórum para copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.
- Copiar permissões de um fórum primário.

Depurar permissões de usuário

Depurar permissões de usuário para investigar e diagnosticar problemas com o acesso do usuário a fóruns.

Próximas etapas

Criar um tópico para que os usuários criem e compartilhem conteúdo.

Adicionar um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Moderar uma comunidade para configurar como o sistema modera o conteúdo e os usuários.

Uso da configuração assistida para implementar Communities

A configuração assistida de Comunidades fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar Comunidades em sua instância da ServiceNow. Para abrir a Configuração assistida de Comunidades, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Domain Separation e Communities

A separação de domínio não é compatível com Communities. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Testes de início rápido para Communities

Valide se Communities ainda funciona depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Communities exigem a ativação do plug-in Customer Communities (com.sn_customer_communities) e do plug-in Communities de dados de demonstração (com.sn_communities_demo).

Communities: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicar pergunta e validar feed	Verifique se uma pergunta foi publicada na comunidade e valide se ela aparece no feed de conteúdo.	Madrid
Publicar vídeo	Verifique se um vídeo foi publicado na comunidade.	Madrid
Aprovação de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi aprovada.	Madrid
Rejeição de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi rejeitada.	Madrid
Aprovar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi aprovada.	Madrid
Rejeitar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi rejeitada.	Madrid
Assinatura de tópico e validação de feed de atividades	Verifique se um tópico foi assinado e se as atividades do tópico aparecem no feed de atividades.	New York
Aprovar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de conteúdo de uma pergunta.	New York
Assinatura automática de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se o autor assinou automaticamente a pergunta e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Seguir um usuário	Verifique se um usuário da comunidade pode seguir outro usuário da comunidade.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Communities: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Rejeitar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de uma pergunta quando o conteúdo é rejeitado.	New York
Ludificação na publicação de vídeo	Verifique os pontos de ludificação obtidos ao publicar um vídeo.	New York
Assinatura de fórum e validação de feed de atividades	Verifique se um fórum foi assinado e se as atividades do fórum aparecem no feed de atividades.	New York
Assinatura de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se uma pergunta foi assinada e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Publicar um vídeo com a opção "Desativar comentário"	Verifique se um vídeo foi publicado com a opção `Desativar comentários` selecionada.	Orlando
Marcar um vídeo como Em destaque	Verifique se um vídeo está marcado como em destaque pelo administrador da comunidade no fórum e na página inicial da comunidade.	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configurar uma comunidade

Você pode configurar vários aspectos do Communities com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os menus de Comunidade e use os módulos para configurar sua comunidade.

Procedimento

1. Navegue até **Comunidade** e escolha o menu e o módulo necessários.
2. Configure um ou mais dos aspectos a seguir para sua comunidade.

Tipos de conteúdo da comunidade

Há sete tipos de conteúdo compatíveis: Resposta, Blog, Comentário, Documento, Evento, Pergunta e Vídeo.

Os administradores de comunidade e os administradores de fórum podem configurar tipos de conteúdo nos níveis de comunidade e fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O acesso do usuário ao conteúdo é baseado nas permissões que os usuários têm. Os usuários da comunidade podem adicionar conteúdo aos diferentes tipos de conteúdo e fornecer feedback sobre o conteúdo.

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Pergunta	Publique uma pergunta sobre um problema ou desafio e obtenha respostas de outros usuários. Você pode enviar sua pergunta na página inicial da Comunidade e escolher um fórum ou um tópico para publicá-la. Uma pergunta pode ser marcada para mais de um tópico.
Resposta	Responda a uma pergunta do usuário ou outra resposta com uma possível solução ou declaração.
Blog	Publique um blog sobre um tópico de interesse para compartilhar com outros usuários. Você pode incluir imagens e vídeos.
Comentário	Insira um comentário para expressar uma opinião ou para reagir a um vídeo ou blog.
Vídeo	Carregue um vídeo sobre um tópico de interesse de outros usuários. Os vídeos aparecem como URLs da web que levam aos sites de vídeo mais populares. Communities oferece suporte à reprodução de: • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – daytime.com • Facebook – Facebook.com **Nota:** Os vídeos podem ser incluídos em outros tipos de conteúdo, incluindo perguntas, respostas, blogs e comentários.
Documento	Publique um documento para compartilhar com outros membros da comunidade. Você pode publicar seu documento de dentro de um fórum, escolher um tópico para publicá-lo e marcá-lo em mais de um tópico.
Evento	Crie um evento no qual outros usuários da comunidade possam se registrar e participar.

Configurar tipos de conteúdo da comunidade

Configure tipos de conteúdo como vídeos e blogs para a comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar tipos de conteúdo no nível de comunidade e de fórum. No nível da comunidade, os tipos de conteúdo estão ativos por padrão. Com base em seus requisitos, você pode desativar os tipos de conteúdo.

Procedimento

1. Para configurar tipos de conteúdo no nível de comunidade, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de Conteúdo**.
2. Clique em um tipo de conteúdo.
3. Para desativar um tipo de conteúdo, desmarque a caixa de seleção Ativo.
4. Clique em **Atualizar**.
   O tipo de conteúdo não está mais visível para a comunidade.
5. Para configurar tipos de conteúdo no nível de fórum, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
6. Clique em um fórum.
7. Clique na lista relacionada **Tipos de conteúdo**.
8. Na coluna Ativa, clique duas vezes em uma linha.
9. Para ativar um tipo de conteúdo, selecione **Verdadeiro**.
10. Para desativar um tipo de conteúdo, selecione **Falso**.

Tipos de feedback da comunidade

Há dois tipos de feedback compatíveis: Voto a favor e Útil.

Os usuários da comunidade podem fornecer feedback sobre o conteúdo ao qual têm acesso na comunidade.

Tipos de feedback

Tipo de feedback	Descrição
Útil	O feedback útil é associado aos seguintes tipos de conteúdo quando os usuários de uma comunidade marcam o conteúdo como útil: Blog, Vídeo, Documentos, Resposta, Comentário.
Votar a favor	O feedback de voto é associado ao tipo de conteúdo Pergunta quando um usuário da comunidade marca uma pergunta como útil.

Tipos de acesso à comunidade

Os tipos de acesso são usados para controlar o acesso a um fórum ou a um tipo de conteúdo.

Você pode definir os tipos de acesso para um fórum e um tipo de conteúdo em uma permissão. Existem quatro tipos de acesso disponíveis por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de acesso

Tipo de acesso	Descrição
Administrador de fórum	Aplica-se a fóruns.
Moderador de Fórum	Aplica-se a fóruns.
Leitura de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo.
Gravação de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo. O acesso de leitura de conteúdo é incluído automaticamente na gravação de conteúdo.

Nota:
Não é recomendável que você crie seus próprios tipos de acesso. É necessário conhecimento avançado da arquitetura Communities e código de script para oferecer suporte e interpretar o novo tipo de acesso.

Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter mais informações.

Para ver todos os tipos de acesso disponíveis, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de Acesso**.

Configurar origens de vídeo para uma comunidade

Configure origens adicionais que podem ser usadas para carregar um vídeo para a comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Configuração de Vídeo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de vídeo

Campo	Descrição
Host	Um site de origem de vídeo, por exemplo, youtube.com.
Domínio	O domínio é definido como **global** por padrão.
Aplicação	A aplicação para a origem do vídeo. É recomendável que você insira `Comunidade`.
Widget	Um widget para renderizar os vídeos da origem. Insira `Vídeo de renderização de Comunidades`.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar fóruns da comunidade

Um fórum é um lugar para que os usuários compartilhem conteúdo, troquem anotações, façam perguntas, e assim por diante. Antes que os usuários da comunidade possam contribuir com conteúdo, configure um fórum com tipos de conteúdo e permissões e crie e adicione tópicos a um ou mais fóruns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum é o contêiner para o conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para os usuários contribuirem com conteúdo. Os fóruns podem ser organizados hierarquicamente usando o campo **Primário**. Depois que os fóruns são configurados, eles ficam visíveis na página inicial da comunidade com base nas permissões do usuário.

Um tópico é uma área de interesse que os usuários podem discutir. Os tópicos ficam visíveis na página inicial da comunidade e também aparecem nos fóruns. Eles podem ser organizados hierarquicamente usando o campo **Primário**.

- O administrador da comunidade cria tópicos e pode associar um tópico a um ou mais fóruns.
- Os administradores de fórum podem associar tópicos aos próprios fóruns.
- Se um usuário tiver acesso a um fórum específico, ele também terá acesso a todos os seus tópicos.

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para fóruns e tópicos da comunidade.

Criar um fórum

Crie um fórum para fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo. Você pode configurar fóruns para associação nos quais os usuários da comunidade registrados solicitam acesso para ingressar. Você também pode configurar fóruns para converter conversas não estruturadas em artigos de conhecimento estruturados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum pode ser configurado das seguintes maneiras.

Opções incluídas na configuração do fórum

Público(a)	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados. Todos os usuários têm acesso **content_read** a perguntas e respostas em fóruns públicos. Configure formulários públicos adicionando um usuário do fórum do tipo público.
Privado	Visível somente para usuários que receberam as permissões necessárias no fórum. Configure fóruns privados adicionando um usuário do fórum do tipo personalizado e adicionando usuários ou grupos de usuários específicos a esse usuário do fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções incluídas na configuração do fórum

Associação	O título do fórum é visível para usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar associação para obter acesso total ao conteúdo do fórum. Configure fóruns de associação marcando a caixa de seleção **Habilitar associação para este fórum**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista Fóruns, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos do formulário, conforme apropriado.

Formulário de Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do fórum.
Descrição	Uma descrição resumida que define o fórum.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever o fórum.
Ordem	A ordem em que os fóruns são exibidos. Por padrão, a exibição é alfabética. Insira um valor numérico para definir a ordem em que os fóruns serão exibidos. Você pode combinar as duas opções.
Primário	O fórum primário, se necessário. Isso lista o fórum como um subfórum do fórum primário.
Habilitar Associação para este Fórum	Caixa de seleção para tornar somente a associação do fórum e permitir que os usuários registrados do fórum solicitem ingresso no fórum. Se você marcar esta caixa de seleção, o título do fórum ficará visível para todos os usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar acesso para ingressar no fórum e ver o conteúdo. **Nota:** O campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** é exibido quando você marca essa caixa de seleção.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de Associado	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum.
Base de Conhecimento usada para obtenção	A base de conhecimento usada para coletar discussões da comunidade em artigos de conhecimento.

4. Para permitir que usuários registrados do fórum exibam e solicitem ingresso em um fórum, marque a caixa de seleção **Habilitar associação para este fórum** e conclua as etapas a seguir.

   a. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
   Duas permissões padrão são adicionadas ao fórum na lista relacionada **Permissões de Fórum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Permissão padrão para associações**: acesso de leitura e gravação a perguntas e respostas para usuários que são membros do fórum.
- **Fórum visível**: acesso de leitura ao nome e à descrição do fórum para usuários registrados. Para acessar o conteúdo, os usuários devem solicitar associação ao fórum.

b. Se necessário, você pode adicionar uma nova permissão de fórum e defini-la como padrão usando a propriedade sn_communities.default_permission_for_forum_memberships.

Example
Se você quiser que os usuários públicos exibam o conteúdo no fórum para atraí-los para se tornarem membros, crie uma permissão de fórum da seguinte forma:

- **Usuário do Fórum**: **Público**.
- **Permissão**: **Leitura de perguntas e respostas**.

c. No campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação**, execute uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Deixe o campo Fluxo de trabalho de aprovação para associação em branco.	As solicitações de associação ao fórum são aprovadas automaticamente.
Selecione o fluxo de trabalho de aprovação pré-configurado Aprovação de associação ao fórum.	Uma tarefa é criada e enviada ao administrador da comunidade ou do fórum para aprovação.
Selecione um fluxo de trabalho que você criou.	Uma tarefa é criada e enviada aos usuários definidos em seu fluxo de trabalho para aprovação.

5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Adicionar um tópico a um fórum

Configurar tipos de conteúdo da comunidade

Criar uma permissão de fórum

Configurar tipos de conteúdo para um fórum

Defina os tipos de conteúdo para usar em um fórum específico e associar um fluxo de trabalho para que o conteúdo seja revisado antes de se tornar visível para outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.

2. Clique em um fórum.

3. Na lista relacionada **Tipos de conteúdo**, clique em **Novo**.

4. Na lista Tipos de conteúdo, selecione um **Tipo de conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um **Fluxo de trabalho de aprovação**.
   Você pode selecionar o fluxo de trabalho **Comunidade - Aprovação de conteúdo** ou um fluxo de trabalho que você criou.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O tipo de conteúdo selecionado é adicionado à lista relacionada **Tipos de conteúdo** no fórum. Os seguintes tipos de conteúdo secundário são adicionados automaticamente ao criar um tipo de conteúdo primário.

Tipos de conteúdo incluídos em um fórum

Tipo de conteúdo primário	Tipo de conteúdo secundário
Pergunta	Resposta
Blog, Documento, Evento, Vídeo	Comentário

Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum

Convide usuários a se tornarem membros de um fórum específico para incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Fóruns**.
2. Escolha um fórum na lista que foi configurada para associação.
3. Selecione o link relacionado **Convidar usuários a ingressar neste fórum**.
4. Conclua as etapas a seguir para convidar usuários internos e externos.

   a. Se os usuários para os quais o convite será enviado por e-mail forem internos, clique em **Editar usuários**.

   b. Se o registro de usuário externo estiver habilitado, o campo **Inserir endereço** de e-mail será mostrado.

      Insira os endereços de e-mail dos usuários externos para os quais o convite será enviado.

   Você pode inserir usuários internos e externos no seu convite por e-mail.
5. Insira **Comentários** para personalizar o texto no convite por e-mail.
6. Clique em **Enviar**.
   Um e-mail é gerado e enviado aos usuários na lista. O fluxo de trabalho de aprovação definido no fórum determina a aprovação da associação de um convite por e-mail. Você pode exibir todos os convites por e-mail no fórum na lista relacionada **Convites por** e-mail do fórum.

Aprovar associações ao fórum

Gerenciar aprovações de associação de fórum quando usuários da comunidade registrados solicitarem associação a um fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de aprovar associações de fórum.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Fóruns**.
     a. Escolha um fórum na lista que foi configurada para associação.
     b. Clique na lista relacionada **Aprovações de associação**.
   - Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações.**
2. Aceite ou rejeite as solicitações de associação.
   Somente uma aprovação é necessária para cada tarefa.
   Depois que a tarefa for aprovada ou rejeitada, uma notificação por e-mail será enviada ao usuário.

Criar um tópico

Crie um tópico para usuários criarem e compartilharem conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico.
Descrição	Uma descrição resumida para definir qual é o tópico.
Primário	O tópico primário, se necessário. Se você inserir um tópico primário, o tópico será listado como um subtópico do tópico primário.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual que descreve o tópico.
Categoria de conhecimento usada para obtenção	A categoria de conhecimento usada para categorizar as discussões da comunidade coletadas em artigos de conhecimento.

4. Clique em **Enviar**.
   O tópico é criado e adicionado à lista de tópicos.

O que Fazer Depois
Adicione um tópico a um fórum.

Adicionar um tópico a um fórum

Adicione um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tópico pode pertencer a mais de um fórum.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista, clique no nome do fórum.
3. Clique na lista relacionada **Tópicos de fórum**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na lista **Tópico**, selecione um tópico.
6. Clique em **Enviar**.
   O tópico selecionado é adicionado à lista de Tópicos de Fórum no fórum. O tópico está disponível para usuários neste fórum.

Desabilitar tópicos em uma comunidade

Desabilite o recurso de tópicos para que nenhuma informação de tópico fique visível em sua comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode mudar a propriedade *`sn_communities.enable_topics`* para que todas as informações do tópico fiquem ocultas na comunidade. Os dados não são excluídos.

Procedimento
1. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade *`sn_communities.enable_topics`*.
2. No campo **Valor**, insira `false`.
3. Clique em **Atualizar**.
   - Nenhuma informação de tópico é exibida no **Feed de atividades** ou em **Notificações e assinaturas**.
   - Nenhuma informação de tópico é exibida nas páginas iniciais de **Fóruns** ou **Tópicos**.
   - Nenhuma informação de tópico é exibida em páginas de Ludificação e widgets.
   - Os campos de tópico não aparecem ao criar, editar ou exibir conteúdo.
   - Os tópicos não aparecem na página de resultados da pesquisa.

Criar um subfórum

Crie um subfórum e mapeie-o para um fórum primário para estabelecer uma hierarquia de fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de criar um subfórum em Communities.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
   - Na página da lista de Fóruns, clique em **Novo**.
   - Localize o fórum para criar um subfórum em, clique em seu nome e, em seguida, clique na lista relacionada **Subfóruns**.
2. Preencha os campos do formulário, conforme apropriado.

Formulário de Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do subfórum.
Descrição	Uma descrição resumida que define o subfórum.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever o subfórum.
Ordem	A ordem em que os subfóruns são exibidos. Por padrão, a exibição é alfabética. Insira um valor numérico para definir a ordem em que os fóruns serão exibidos. Você pode combinar as duas opções.
Primário	O fórum primário. Isso lista o fórum como um subfórum do fórum primário.
Habilitar Associação para este Fórum	Caixa de seleção para tornar somente a associação do fórum e permitir que os usuários registrados do fórum solicitem ingresso no fórum. Se você marcar esta caixa de seleção, o título do fórum ficará visível para todos os usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar acesso para ingressar no fórum e ver o conteúdo. **Nota:** O campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** é exibido quando você marca essa caixa de seleção.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de Associado	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum.
Base de Conhecimento usada para obtenção	A base de conhecimento usada para coletar discussões da comunidade em artigos de conhecimento.

Resultado

A hierarquia de fóruns e subfóruns é exibida na página inicial da comunidade, na página principal do fórum, ao criar perguntas, blogs ou eventos e nos filtros de pesquisa.

Mover conteúdo do fórum

Mova publicações de conteúdo da comunidade de um fórum para outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O acesso ao conteúdo é baseado em permissões para um fórum específico. Se o conteúdo for movido, o autor do conteúdo e outros usuários da comunidade podem perder o acesso a ele, dependendo das permissões do fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O conteúdo de rascunho não pode ser movido. Se o tipo de conteúdo não for compatível com o novo fórum, ele não poderá ser movido.

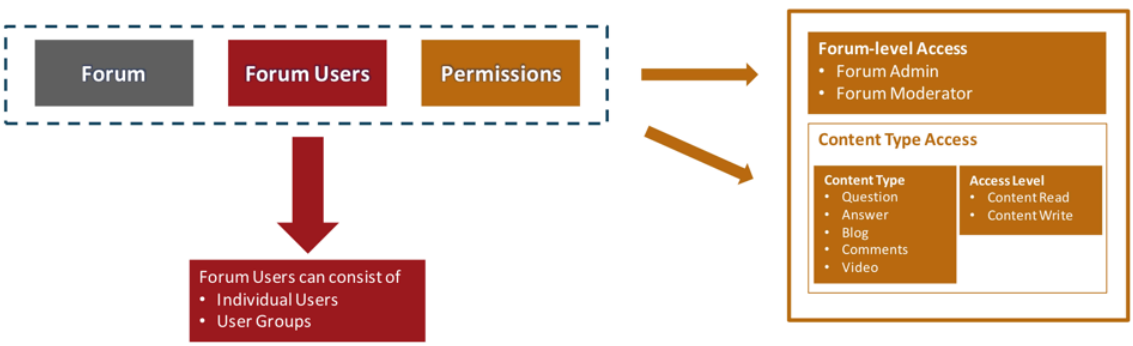
Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja mover.
3. Clique em **...** e **Editar**.
4. Selecione o fórum para o qual você deseja mover o conteúdo.
5. Clique em **Salvar**.
   Uma notificação por e-mail é enviada ao autor do conteúdo, aos assinantes do conteúdo e aos assinantes do fórum.

Gestão de permissões de fórum e usuário

Os administradores de comunidade e fórum podem conceder a usuários e grupos de usuários diferentes níveis de acesso a fóruns e ao conteúdo do fórum.

Existem três componentes que compõem as configurações de segurança dos fóruns: usuários do fórum, permissões e fóruns.



Usuários do fórum

Um usuário do fórum é um grupo lógico de usuários, grupos de usuários ou ambos. Este grupo é usado para definir associações a um fórum.

Permissões

Uma permissão é uma combinação de:

- tipos de acesso para um fórum
- tipos de acesso para um determinado tipo de conteúdo

Fóruns

Um fórum é o contêiner para o conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para os usuários contribuirem com conteúdo.

Você pode criar sua própria permissão ou usar uma das permissões padrão que a aplicação Communities oferece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

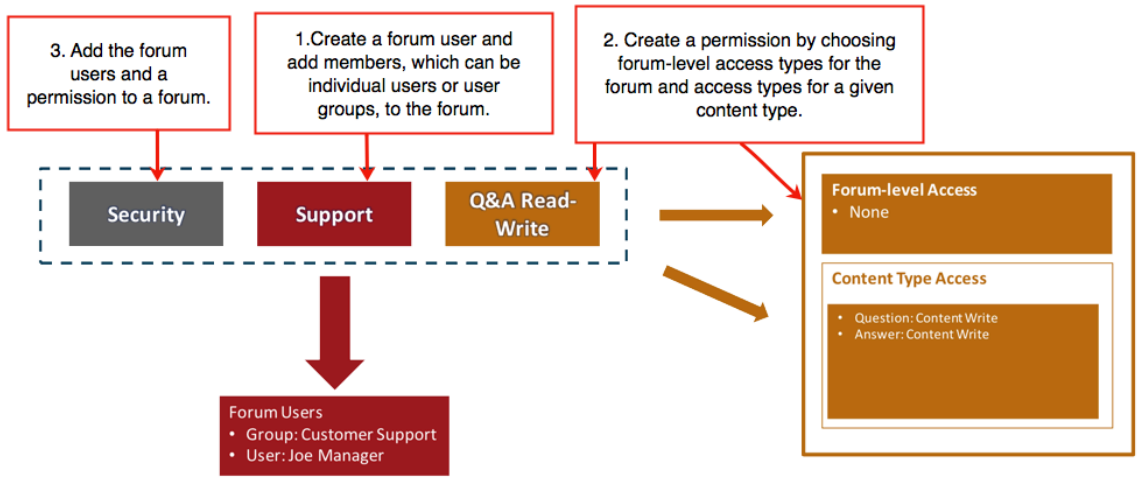
Permissões padrão

Permissão	Descrição
Leitura de Blog	Acesso de leitura a blogs.
Leitura de Blog e Gravação de Comentário	Acesso de leitura a blogs e acesso de gravação a comentários.
Gravação de Blog	Acesso de gravação a blogs.
Escrita de Blog e Escrita de Comentário	Acesso de gravação a blogs e comentários.
Permissão padrão para associações	Permissões padrão para fóruns marcados como **Habilitar associação para este Fórum**.
Permissões padrão para usuário público	Acesso público aos fóruns.
Permissões padrão para usuário registrado	Permissões para usuários registrados e conectados.
Leitura de documento e gravação de comentário	Acesso de leitura a documentos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de documento e Gravação de comentário	Acesso de gravação a documentos e comentários.
Leitura de evento e gravação de comentário	Acesso de leitura a eventos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de evento e Gravação de comentário	Acesso de gravação a eventos e comentários.
Administrador de fórum	Acesso total a um fórum.
Moderador de Fórum	Acesso de moderação a um fórum.
Leitura de Nome e Descrição do Fórum	Acesso de leitura ao nome e à descrição de um fórum. Para acessar conteúdo ou tópicos, outras permissões são necessárias.
Acesso total	Acesso de gravação e leitura a todos os tipos de conteúdo.
Pergunta e resposta lidas	Acesso de leitura a perguntas e respostas.
Gravação de pergunta e resposta	Acesso de gravação a perguntas e respostas.
Gravação de pergunta	Acesso de gravação a perguntas.
Leitura de vídeo e gravação de comentário	Acesso de leitura a vídeos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de vídeo e Gravação de comentário	Acesso de gravação a vídeos e comentários.

Para atribuir permissões a usuários e grupos de usuários, crie associações entre usuários do fórum e permissões para um fórum específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
As permissões de fórum não são herdadas na hierarquia do fórum. Cada subfórum deve ser configurado com seu próprio conjunto de permissões e tipos de conteúdo.

- Você pode usar usuários e permissões do fórum em vários fóruns.
- Você pode adicionar vários usuários e permissões de fórum a um fórum.
- Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário ou de outro fórum.
- Você também pode definir exceções de permissão específicas do usuário e depurar permissões do usuário.

Criar um usuário do fórum

Você pode criar usuários de fórum, que depois serão usados para definir associações em um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um usuário do fórum é um conjunto de usuários e grupos de usuários. Os usuários do fórum são reutilizáveis. Vários usuários do fórum podem ser usados em qualquer fórum.

Nota:
Antes de criar um usuário do fórum, verifique se um usuário do fórum existente corresponde aos seus requisitos.

Tipos de usuário do fórum

Público(a)	Usuários públicos podem exibir a comunidade sem fazer login. Por padrão, os usuários públicos têm acesso **content_read** a perguntas e respostas em fóruns públicos.
Registrado	Usuários que se inscreveram na comunidade e aceitaram os Termos e Condições. Uma vez conectado, o acesso ao conteúdo do fórum depende das permissões configuradas para cada fórum específico.
Personalizado	Usuários e grupos de usuários específicos que são adicionados como membros ao usuário de fórum atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de usuário do fórum

Associação	Um grupo de membros que ingressaram em um fórum específico. Uma vez conectado, o acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Usuário de Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do usuário.
Descrição	Descrição do usuário.
Tipo de usuário	Tipo de usuário.

4. Clique em **Enviar**.
   O usuário do fórum é criado e adicionado à lista Usuários do fórum.

Adicionar membros a um usuário do fórum

Adicione membros a um usuário do fórum. Os membros podem ser usuários individuais ou grupos de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique no usuário do fórum ao qual adicionar membros.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membros

Campo	Descrição
Usuário do Fórum	Nome de usuário do fórum. O nome é preenchido automaticamente.
Tipo de Associação	Tipo de associação. Escolha **Usuário** ou **Grupo**.
Membro	Usuário ou grupo de usuários a ser adicionado ao usuário do fórum. Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Usuário**, o **Nome da tabela** será preenchido automaticamente com `sys_user`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Grupo**, o **Nome da tabela** será preenchido automaticamente com *sys_user_group*. Insira seu usuário ou grupo de usuários no campo**Documento**.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma permissão

Crie uma permissão a ser usada para definir o acesso de um usuário a um fórum e ao conteúdo do fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As permissões são reutilizáveis. Antes de criar uma permissão, verifique se as permissões existentes correspondem aos seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de permissão

Campo	Descrição
Nome	Nome da permissão.
Descrição	Descrição da permissão.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar tipos de acesso a uma permissão

Os tipos de acesso para uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinados fóruns.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Na lista **Permissões**, clique na permissão que você criou.
3. Clique na lista relacionada **Acesso ao fórum**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um tipo de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Criar uma permissão de fórum.

Tópicos relacionados

Tipos de conteúdo da comunidade

Tipos de acesso à comunidade

Adicionar tipos de conteúdo a uma permissão

Os tipos de conteúdo de uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinado conteúdo em um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Na lista **Permissões**, clique na permissão que você criou.
3. Clique na lista relacionada **Acesso ao tipo de conteúdo**.
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um tipo de conteúdo e um tipo de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

Criar uma exceção de permissão

Crie uma exceção de permissão para usuários que precisam de permissões específicas em um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Registros de exceção de permissão são criados para usuários que exigem permissões específicas para um determinado fórum, por exemplo, um gerente de fórum. Todas as outras permissões que o usuário tem não são mais válidas depois que uma exceção é criada.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique na lista relacionada **Exceções de permissão**.
   A lista de usuários que têm permissões extras para este fórum é exibida.
4. Clique em **Nova**.
5. No campo **Usuário**, insira o nome do usuário para criar uma exceção de permissão para.
6. No campo **Permissão**, insira uma permissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Enviar**.
   Uma exceção de permissão é criada e adicionada à lista de **Exceções de Permissão** no fórum.

Clonar uma permissão

Clone uma permissão se um registro de permissão existente não puder ser modificado e você precisar de um registro de permissão com configurações semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Clique na permissão que você deseja clonar.
3. Clique no link relacionado **Clonar**.
   Uma nova permissão com os mesmos tipos de acesso da permissão de origem é criada. O nome do registro de permissão começa com **Clone de**.

Criar uma permissão de fórum

Adicione um usuário do fórum e uma permissão a um fórum para criar uma permissão de fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As permissões de fórum são uma combinação de um fórum, usuários do fórum e permissões. Associe usuários de fórum e permissões em um fórum específico. Você pode adicionar várias combinações de usuários de fórum e permissões a um fórum.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Na lista relacionada **Permissões de fórum**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Permissões de Fórum

Campo	Descrição
Fórum	Nome do fórum.
Usuários do Fórum	Usuário ou grupo de usuários para conceder acesso ao fórum.
Permissão	Permissão para conceder aos usuários do fórum no fórum.

5. Clique em **Enviar**.

Copiar permissões de um fórum primário

Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique no link relacionado **Copiar permissões do fórum** primário.
   Todas as permissões e tipos de conteúdo são copiados do fórum primário para o secundário. Um resumo dos resultados é exibido na parte superior do formulário.

O que Fazer Depois
Configure os usuários e as permissões do fórum conforme necessário.

Copiar permissões de um fórum

Você pode copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode copiar permissões de um fórum de origem para vários fóruns de destino.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum do qual você deseja copiar as permissões.
3. Clique no link relacionado **Copiar permissões para fórum**.
4. No formulário, preencha os campos.

Copiar Permissões

Campo	Descrição
Copiar Permissões de	Nome do fórum do qual você deseja copiar as permissões. O nome é preenchido automaticamente.
Copiar permissões para	Nome do fórum para o qual você deseja copiar as permissões. Você pode inserir mais de um fórum.

5. Clique em **Salvar**.

Depurar permissões de usuário

Investigar e diagnosticar problemas com o acesso do usuário a fóruns.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum para investigar.
3. Clique no link relacionado **Depurar permissões de fórum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira o nome do usuário para o qual você deseja verificar as permissões.
   As informações de permissões do usuário do fórum indicam qual conteúdo e tipos de acesso o usuário tem para um fórum específico.

Configurar o perfil da comunidade

Configure o perfil de comunidade, configurando campos de perfil e decidindo quais campos a serem exibidos na seção de informações pessoais do perfil de comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para o perfil da comunidade.

Criar uma persona para o perfil da comunidade

Criar uma persona e associá-la a uma função para gerenciar quais dados os usuários podem modificar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma persona está associada a uma função de usuário e pode ser mapeada para campos específicos para exibição no perfil da comunidade. O sistema de base contém uma persona padrão, que não está associada a uma função e é usada para todos os usuários da comunidade. Você pode criar uma nova persona ou adicionar uma função à persona padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Persona**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário Persona.

Formulário de configuração de persona

Campo	Descrição
Nome	Um nome para a persona.
Ordem	A ordem, em valor numérico, na qual o sistema deve avaliar as funções da persona.
Função Associada	A função à qual associar a persona.

3. Clique em **Enviar**.

Criar um campo de perfil de comunidade

Crie um campo a ser exibido no perfil da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Campos de Perfil**.
2. Clique em **Novo**e preencha o formulário Campos de perfil.

Formulário de configuração de campo de perfil

Rótulo do Campo	Um rótulo para o campo.
Nome do campo	Um nome para o campo.

3. Clique em **Enviar**.

Configurar mapeamento de campo de persona para o perfil da comunidade

Configure quais campos aparecem no perfil da comunidade e gerencie as definições associadas a esses campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Mapeamento do campo persona**.
2. Clique em **Novo**e preencha o formulário Mapeamento de campo persona.

Formulário Mapeamento de campo de persona

Campo	Descrição
Persona	Nome da persona.
Tabela de Valor de Origem	Tabela de origem do campo a ser adicionado à persona. Qualquer tabela usada como **Tabela de valor de origem** deve ter uma referência à tabela sys_user.
Campo de Usuário de Origem	Campo da tabela de valor de origem.
Privacidade Somente leitura	Marque a caixa de seleção para permitir que o usuário da comunidade altere as configurações de exibição deste campo em seu perfil da comunidade.
Campo de Perfil	Nome de exibição do campo de perfil da comunidade.
Campo de Valor de Origem	Nome do campo da tabela de origem.
Somente Leitura	Marque a caixa de seleção para não permitir que o usuário da comunidade edite o valor deste campo.
Padrão de Privacidade	Configuração padrão de privacidade para o campo. Ele mostra o campo para o grupo de usuários selecionado. As opções disponíveis são: ○ Todos ○ Todos após o login no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Somente eu ○ Seguidores

3. Clique em **Enviar**.

Permitir que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade

Depois que os usuários acessarem fóruns públicos e decidirem ingressar na comunidade, eles poderão se registrar automaticamente na comunidade. O registro de usuário externo fornece uma maneira de validar os usuários e exige que eles aceitem os Termos e Condições da comunidade.

Os administradores de comunidade executam as tarefas a seguir para configurar o registro de usuário externo.

- Configure as propriedades de registro de usuário externo.
- Configure filtros de moderação para inserir palavras proibidas para o nome de usuário.
- Configure a força necessária para as senhas .
- Crie um modelo de e-mail e conteúdo. O modelo de e-mail que você pode mudar é **Communities.ext.regn.confirm**.
- Se ainda não estiver configurado, crie termos e condições de comunidade que cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar. Communities fornece Termos e Condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.
- Para permitir que usuários externos atualizem seu fuso horário ao se registrar, adicione ACLs para usuários externos na tabela Usuário [sys_user].

Criar Termos e Condições da comunidade

Os membros da comunidade devem seguir as regras de conduta da comunidade. Crie Termos e Condições da comunidade e compartilhe para criar uma comunidade de sucesso. Cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar os Termos e Condições antes de contribuir para uma comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Communities inclui Termos e Condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.

Você pode desabilitar os Termos e Condições usando a propriedade *`sn_communities.disable_terms_conditions_role`*. O perfil da comunidade não é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Termos e Condições de Comunidades**, clique em **Novo**e preencha os campos.

Formulário Termos e condições

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente para seus Termos e Condições. Se necessário, você pode mudar o número.
Descrição resumida	Uma descrição resumida dos Termos e Condições.
Conteúdo	O conteúdo dos seus Termos e Condições.

2. Conclua uma das ações a seguir para salvar os Termos e condições.
   Você pode exibir quais usuários da comunidade aceitaram os Termos e Condições e quando. Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**. Exiba ou adicione, se necessário, os campos **TCaceito, Data**de TC **aceito e Número** de TC aceito.

Portal de serviços da comunidade

O Portal de serviços da comunidade é uma interface da Web baseada na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de serviços da comunidade foi projetado para permitir que você tenha controle sobre o comportamento do seu portal e ajudar a criar uma experiência do usuário atraente e envolvente.

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Comunidade**.

Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade

Configure os menus de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade para criar uma experiência do usuário consistente em todos os portais de serviço voltados para o usuário final usando uma interface moderna e uma estrutura de menu de navegação unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: a função de administrador do portal de serviços, por exemplo, sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione um tema e um menu de cabeçalho ao portal de serviços para definir sua aparência e comportamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portais de serviços** > **Portais** e clique no módulo do portal que você deseja modificar.
2. Na mensagem de informações no formulário da página indicando que você precisa mudar a aplicação atual para editar o registro, selecione **aqui**.
   Você precisa estar na aplicação **Communities** para editar.
3. No campo **Tema**, insira Padrão de CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Menu principal**, insira Menu de cabeçalho do CSM Unified Portal.
5. Clique no ícone de informações ao lado do campo **Menu principal** e clique em **Abrir registro**.
6. Clique no ícone Configurações e **Configurações do sistema** > **Desenvolvedor**.
7. Altere a **aplicação** para **o tema unificado do Customer Service Management** e clique no ícone Atualizar.
   Você só precisa mudar esta configuração uma vez.
   O botão **Novo** é exibido ao lado do **Item de menu**.
8. Para exibir os nomes dos itens de menu, personalize a lista relacionada Itens de menu e adicione **Nome de exibição**.
9. Clique em **Novo** na lista relacionada Itens de menu.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode alterar o valor conforme necessário para outros menus.
Item de Menu Pai	Use este campo para aninhar itens de menu em outros itens de menu.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista.
Página	Nome da página do portal à qual o item está vinculado.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu

11. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

Fazer um comunicado para os membros da comunidade

Comunicados globais aparecem na faixa e transmitem mensagens para todos os membros da comunidade. Os comunicados do fórum aparecem na seção Comunicados na página do fórum. Você também pode enviar o comunicado por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária:

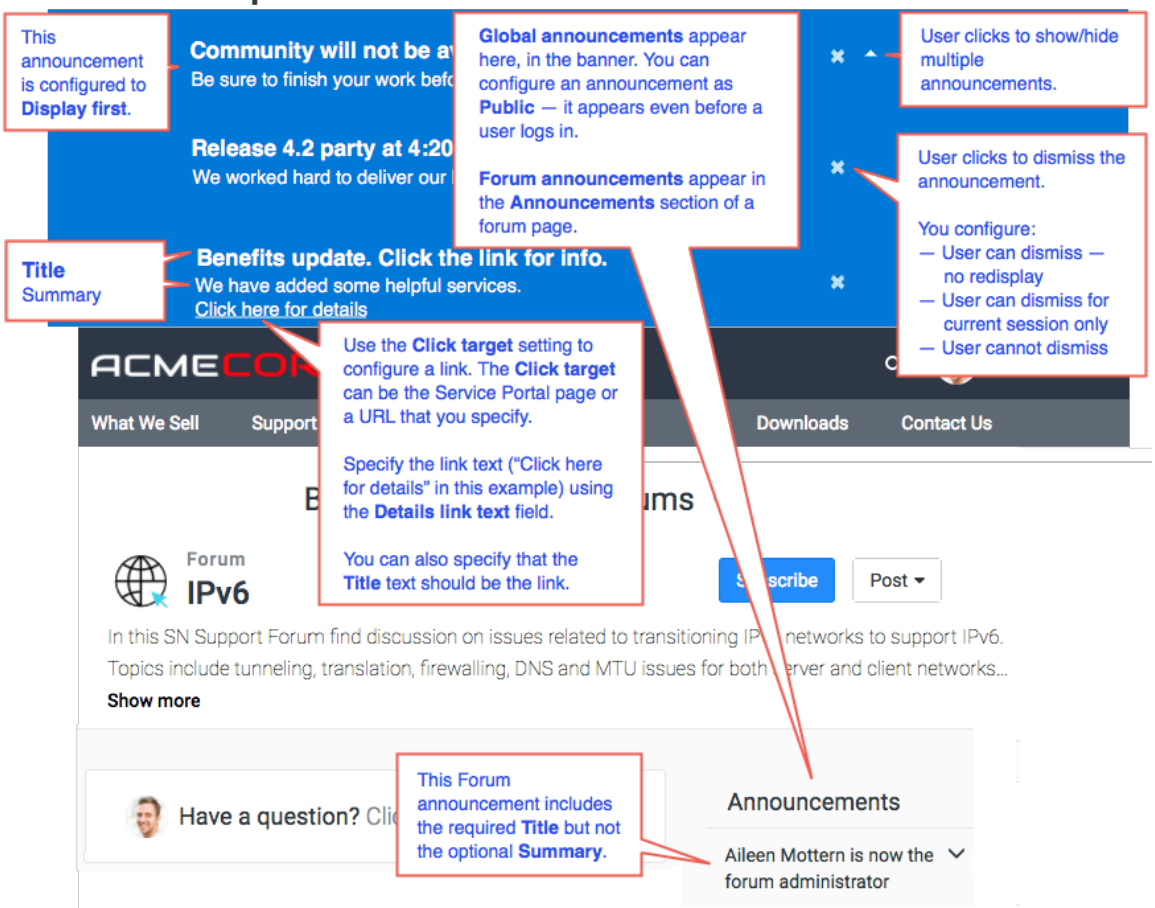
- sn_communities.admin pode gerenciar anúncios globais e anúncios de Fórum
- sn_communities.forum_admin pode gerenciar anúncios de fórum somente para próprios fóruns. O comunicado aparece somente no fórum que pertence ao administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo mostra como um usuário da comunidade experimenta os comunicados e como você pode configurar a aparência e a operação dos comunicados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunicados de experiência do usuário da comunidade



Procedimento

Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Comunicados Globais** ou **Comunicados do Fórum**, clique em **Novo**e preencha o formulário.

Formulário de configuração de comunicado

Tipo de comunicado	Somente leitura. Defina como **Comunicado global ou Comunicado dofórum**, dependendo do seu objetivo.
Ativo	Marque a caixa de seleção para publicar o comunicado para os membros. Desmarque a caixa de seleção para cancelar o comunicado.
Título	Título de exibição do comunicado. • O texto aparece acima do texto do **resumo**. • No e-mail, o texto é o assunto da mensagem.
Resumo	Conteúdo do comunicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• O texto aparece abaixo do texto do **título**. • No e-mail, o texto é o corpo da mensagem.
De/para	• **De**: data e hora em que o anúncio deve aparecer. • **Para**: data e hora em que o comunicado não deve mais aparecer.
Enviar notificação por e-mail	Marque a caixa de seleção para enviar o comunicado aos membros como uma mensagem de e-mail, além de transmitir o comunicado.
Exibir primeiro	Marque a caixa de seleção para exibir o comunicado como o primeiro da lista.
Público(a)	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum que não estão conectados exibam o comunicado.
Portais	Portais que exibem o comunicado. Padrão: **Comunidade**. **Nota:** Se nenhum valor for especificado, o comunicado não aparecerá em nenhum portal.
Clique em destino	A configuração de **destino Clique** cria um link para o comunicado. • **Nenhum**: sem link. • **Página**: abre uma página Portal de serviços na guia atual do navegador. • **URL na guia atual do navegador**: abre a URL especificada na guia atual do navegador. • **URL em uma nova guia do navegador**: abre a URL especificada em uma nova guia do navegador.
URL de detalhes	Se você selecionar uma opção de URL para Destino do **clique**, insira o URL no campo **URL de detalhes**.
Texto do link de detalhes	Aparece somente se o Destino **do clique** não for **Nenhum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• Para exibir um link no Texto de **resumo**, insira o texto do link no campo **Texto do link de detalhes**. • Para usar o texto do **título** do comunicado como link, deixe o **texto do link Detalhes em** branco.
Fóruns	Esta configuração aparece somente para comunicados do Fórum. Slushbucket dos fóruns que você é administrador. Mova um fórum para a lista **Selecionado** para exibir o comunicado no fórum.
Descartar opções	Esta configuração aparece somente para comunicados globais. Determina como o usuário pode descartar o comunicado.

O que Fazer Depois

- Para atualizar um comunicado, atualize qualquer configuração conforme necessário e clique em **Atualizar**. Se você especificou **Enviar notificação por e-mail**, será solicitado a enviar a mensagem de e-mail atualizada.
- Para cancelar um comunicado, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

Adicionar conteúdo em destaque em uma comunidade

Adicione ou edite o conteúdo em destaque em uma comunidade para aparecer na seção "Conteúdo em destaque" na página inicial da comunidade, na página inicial do fórum ou em ambas.

Antes de Iniciar

Defina as seguintes propriedades conforme necessário.

Propriedades de conteúdo em destaque

Nome da propriedade	Descrição
sn_communities.default_featured_days	Número padrão de dias para o conteúdo ser apresentado. A data de término é calculada a partir da data em que o conteúdo é apresentado.
sn_communities.max_featured_limit	Quantidade máxima de conteúdo em destaque no fórum ou em nível global.
sn_communities.featured_global_notify_user	Envie notificações para usuários da comunidade quando o conteúdo for apresentado na página inicial da comunidade. Esta propriedade está inativa por padrão. **Nota:** As notificações são sempre enviadas para os administradores da comunidade. moderadores da comunidade e assinantes do fórum (com base na permissão).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para enviar notificações por e-mail quando o conteúdo em destaque expirar, defina o trabalho programado Expiração do conteúdo em destaque como **Ativo**.

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja apresentar.

> **Nota:**
> Os tipos de conteúdo de Pergunta e Resposta não estão habilitados para apresentação por padrão. Para habilitar tipos de conteúdo de Pergunta ou Resposta para destaque, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de Conteúdo**. Clique no tipo de conteúdo que você deseja habilitar e marque a caixa de seleção **Permitir recurso**. Da mesma forma, você também pode desabilitar os tipos de conteúdo para destaque.

3. Clique em **...** e **Marcar como em destaque**.
4. Na janela pop-up Conteúdo do recurso, selecione se deseja apresentar o conteúdo na página inicial da comunidade ou em um fórum específico.
   Uma notificação de que o conteúdo foi apresentado é enviada ao autor do conteúdo, aos usuários da comunidade que comentaram a publicação e aos usuários da comunidade que assinaram a publicação. Se o conteúdo em destaque tiver expirado ou for removido por outro usuário da lista de conteúdo em destaque, os administradores e moderadores da comunidade serão notificados.

Enviar e-mail para um usuário da comunidade

Envie uma mensagem privada para um usuário da comunidade diretamente da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Um cliente de e-mail deve ser configurado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usos para mensagens privadas podem incluir avisar um usuário sobre o uso de uma palavra proibida, dar as boas-vindas a um novo usuário ou informar os usuários sobre o conteúdo colocado incorretamente em um fórum. Você pode enviar uma mensagem privada a um usuário de qualquer conteúdo da comunidade, um comentário, o cabeçalho ou a página de perfil da comunidade.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Aponte para o nome de usuário da comunidade.
3. Clique **em Enviar e-mail ao usuário**.

> **Nota:**
> O e-mail é aberto no cliente de e-mail local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas da comunidade que oferecem suporte a dados de SEO

Para melhorar os resultados da pesquisa para membros da comunidade usando mecanismos de pesquisa externos, a aplicação Communities gera metatags de SEO e injeta as tags em perguntas, tópicos, fóruns e outros tipos de página.

Nota:
Se os marcadores de SEO gerados automaticamente em uma página não atenderem às suas necessidades, você poderá alterar os marcadores de SEO. Consulte Modificar SEO em páginas da comunidade.

Páginas que incluem dados de SEO gerados automaticamente

A aplicação Communities gera automaticamente metatags de SEO para as páginas a seguir no portal de serviços da comunidade. A tabela fornece detalhes sobre os dados gerados.

- pergunta_comunidade
- blog_comunidade
- comunidade_documento
- video_comunidade
- evento_comunidade
- fórum_comunidade
- comunidade_tópico

Marcadores de SEO gerados automaticamente

Tipo de página pesquisável	Marcadores gerados automaticamente na página
Pergunta, Blog, Documento, Vídeo e Evento	• A metatag *title* é preenchida com o texto "<forum name> -<content short description> " • A metatag *description* é preenchida com o texto "<forum name> -<topic names> -<first 100 characters of the body of the content> "
Fórum	• A metatag *title* é preenchida com o texto "<forum name> " • A metatag *description* é preenchida com o texto "<forum description> "
Tópico	• A metatag *title* é preenchida com o texto "<topic name> “ • A metatag *description* é preenchida com o texto "<topic description> "
Página de cabeçalho	A metatag do título é preenchida com o texto "<community name> ”

Tradução automática

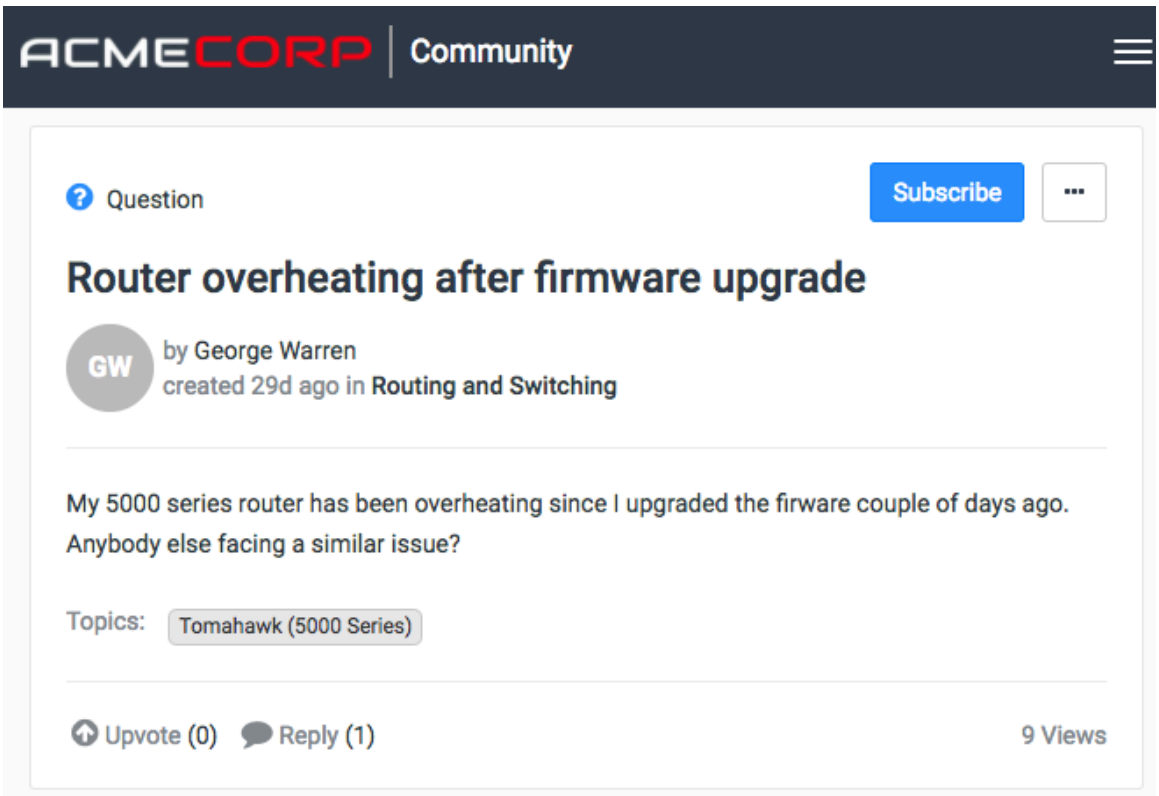
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar SEO em páginas da comunidade

Se uma metatag de SEO gerada automaticamente não atender às suas necessidades, você poderá modificar ou substituir a tag.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O código de origem desta página de pergunta de exemplo (ID *community_question*) mostra o metatag *description* (destacado em amarelo) que a aplicação Communities injetou na página.




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

O texto do metatag *description* é composto por três campos de dados que são obtidos do registro *communitiy_question*. No marcador, os valores são separados por um hífen.

- A primeira parte do metatag *description* é o valor do campo de nome do fórum no registro da pergunta. No exemplo, o nome do fórum é Roteamento e alternância.
- A segunda parte do marcador é o valor do campo de tópico no registro - Tomafalk (série 5000) no exemplo.
- A terceira parte do marcador é gerada a partir dos primeiros 100 caracteres do campo do corpo no registro - Meu roteador da série 5000 está superaquecendo desde que atualizei o firmware há alguns dias. Qualquer pessoa.

Além do marcador *description* para uma página de pergunta, a aplicação Communities injeta um marcador *title* (destacado em azul). O título é gerado dinamicamente usando dois valores do registro *communitiy_question* :

- Nome do fórum (roteamento e comutação no exemplo)
- Descrição resumida (Superaquecimento do roteador após o upgrade do firmware no exemplo)

Procedimento

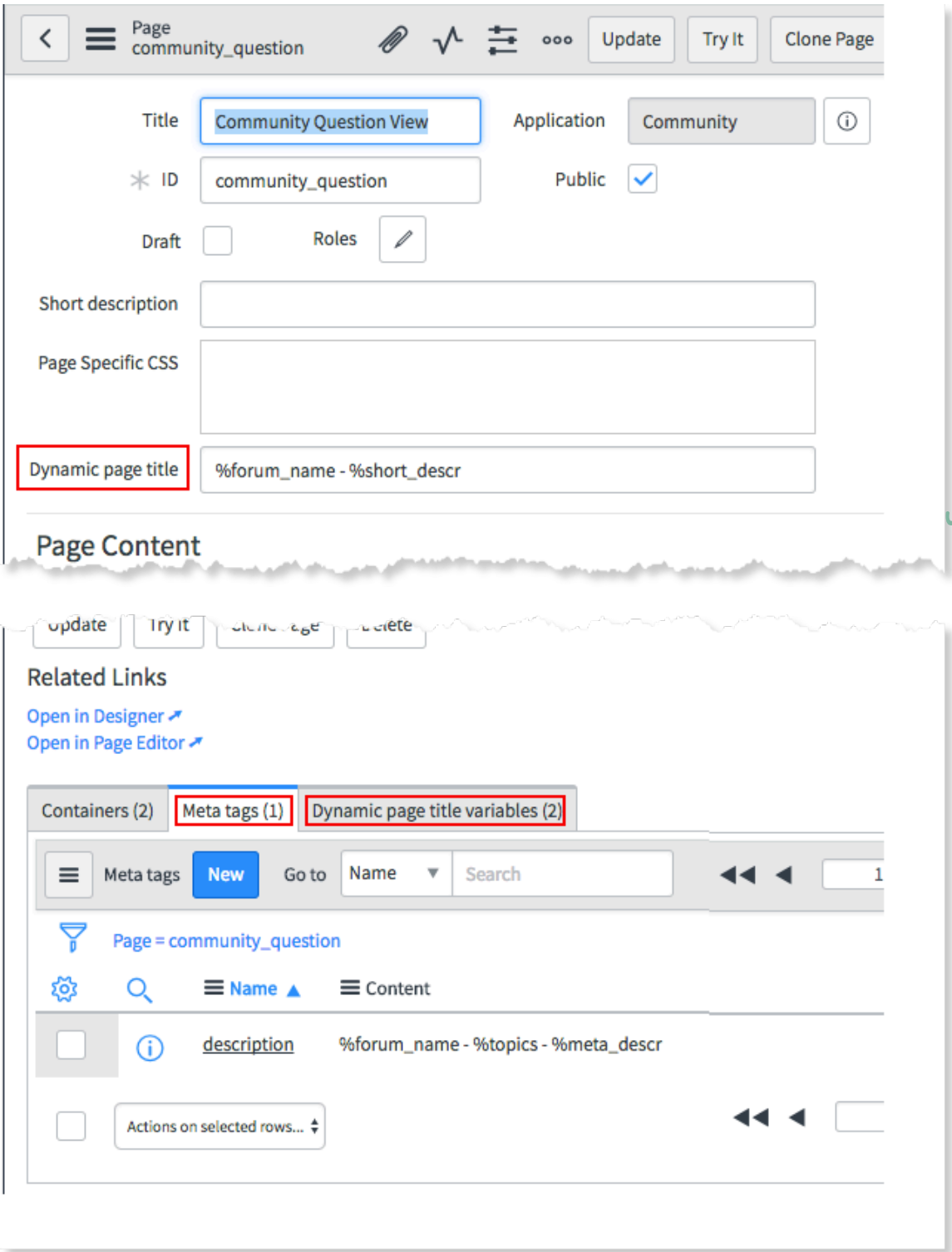
1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Na lista de páginas do portal, clique no **ID** da página a ser atualizada (no exemplo, *community_question*).

   Consulte a lista de páginas em Communities que oferecem suporte a dados de SEO.
3. No formulário da página:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique ou adicione metamarcadores na lista relacionada **Metamarcadores**.
- Modifique o **título da página dinâmica** modificando a estrutura do texto do título ou modificando ou substituindo as variáveis que geram o texto. As definições de variável aparecem na lista relacionada **Variáveis de página dinâmica**.



Tradução automática

Soluções Análise da plataforma para Communities

Este Solução Análise da plataforma contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Nota:
As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução Análise da plataforma, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics .

Para habilitar a solução para Communities, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Communities.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Exibir o Communities painel de desempenho

O painel Communities exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum e por tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Painéis**.
2. Na lista, selecione **Comunidade** > **Painel de comunidades**.
   Nas guias do painel:
   - Os tipos de conteúdo são pergunta, resposta, comentário, blog, vídeo ou documento.
   - "Atividade social" é qualquer resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico que é adicionado por um usuário que não seja o originador.
   - Os dados de pontuação de conteúdo são para conteúdo criado durante os últimos 30 dias.
   - Clique em um cartão de pontuação para exibir dados detalhados ou um gráfico de tendências.

Guias mostradas no painel Desempenho

Guia Visão geral	Cartões de Pontuação Em cada cartão de pontuação, a mudança percentual no período atual aparece abaixo do total ao longo da vida útil da comunidade. ○ Número de membros atuais e número total de perguntas. ○ Porcentagem de perguntas que foram marcadas como **Resolvidas** pelo usuário que fez a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	◦ Percentual de perguntas que não foram respondidas. ◦ Número total de anexos (blogs, vídeos e documentos). Gráficos ◦ **Atividade da**comunidade: novos membros da comunidade e o total de sessões do mês. ◦ **Novo conteúdo** de qualquer tipo. ◦ **3 principais fóruns e tópicos por atividade social**: tópicos e fóruns que receberam respostas de outros membros. Mantenha o cursor sobre uma área para exibir a contagem da atividade.
Guia Análise de conteúdo	Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento**. ◦ **Novo conteúdo** e contagem de membros ativos que contribuíram com conteúdo nos meses mais recentes para o detalhamento selecionado. ◦ Os 10 principais itens com o maior número de exibições para o detalhamento selecionado.
Guia Análise de Fórum	◦ Os mapas térmicos exibem dados para **Conteúdo** (volume de conteúdo atual total), **Exibições** (total de exibições exclusivas do usuário) e **Atividade social**. Os fóruns são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ◦ **KPIs adicionais**: dados do principal indicador de desempenho para fóruns.
Guia Análise de tópico	◦ Os mapas térmicos exibem dados para **Conteúdo** (volume de conteúdo atual total), **Exibições** (total de exibições exclusivas do usuário) e **Atividade social**. Os tópicos são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ◦ **KPIs adicionais**: dados do principal indicador de desempenho para tópicos.
Guia Análise do administrador	Os mapas térmicos exibem dados para o **número de publicações movidas** e o **conteúdo em destaque**.

Tópicos relacionados

Cartões de pontuação do Performance Analytics

Widgets do Performance Analytics

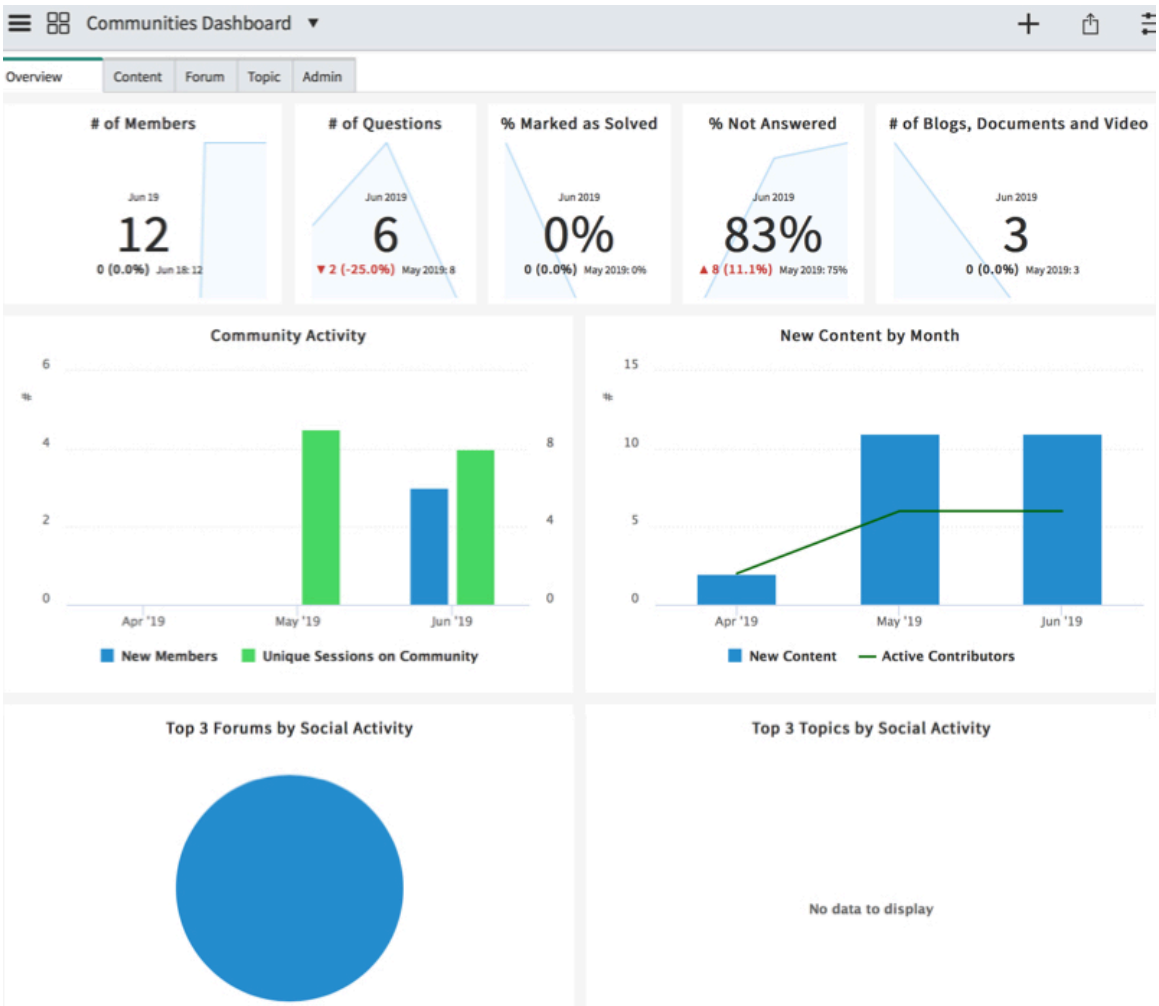
Painel do Communities

O painel Communities exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum, tópico e administrador.

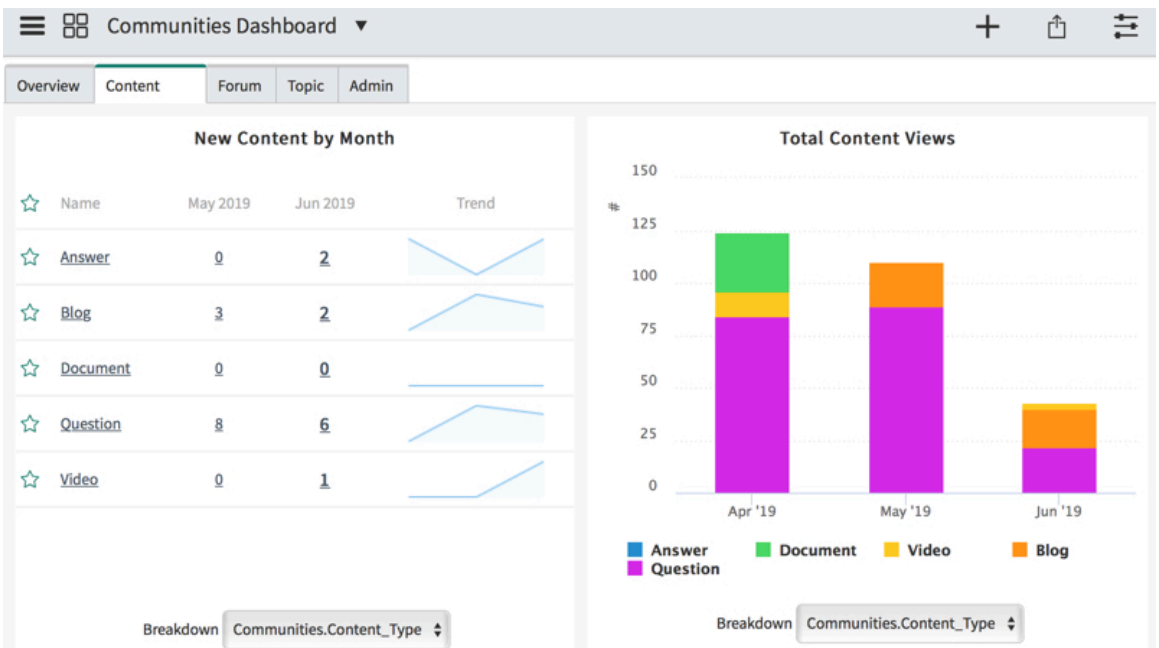
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral



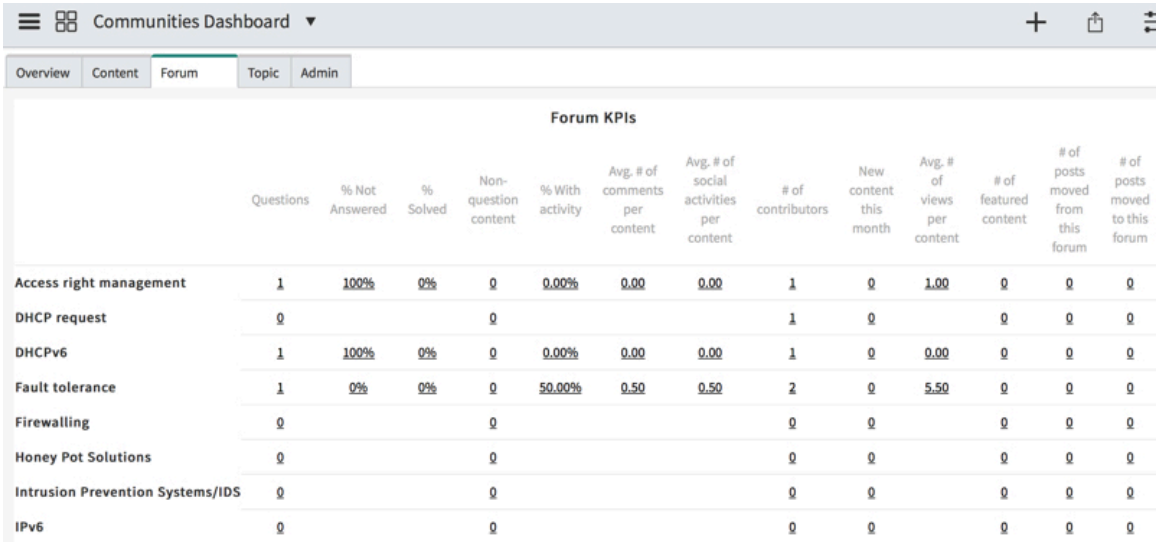
Guia Conteúdo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

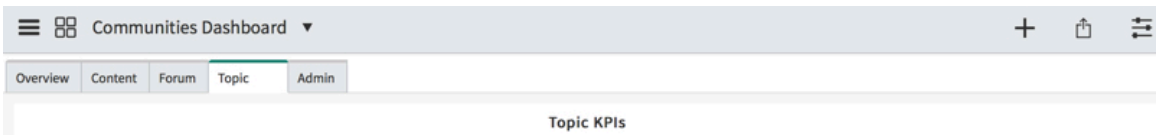
Guia Fórum



Forum KPIs

	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content	# of featured content	# of posts moved from this forum	# of posts moved to this forum
Access right management	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	1.00	0	0	0
DHCP request	0			0				1	0		0	0	0
DHCPv6	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	0.00	0	0	0
Fault tolerance	1	0%	0%	0	50.00%	0.50	0.50	2	0	5.50	0	0	0
Firewalling	0			0				0	0		0	0	0
Honey Pot Solutions	0			0				0	0		0	0	0
Intrusion Prevention Systems/IDS	0			0				0	0		0	0	0
IPv6	0			0				0	0		0	0	0

Guia Tópico



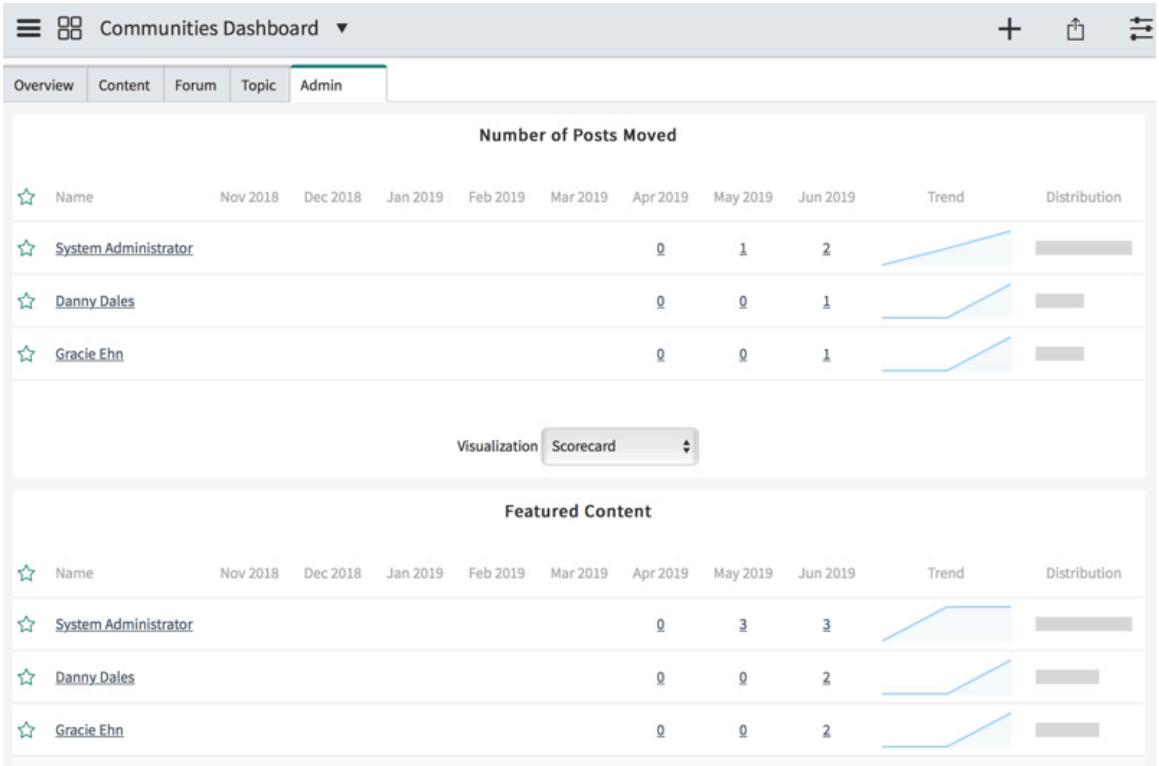
Topic KPIs

	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content
Patriot (3000 Series)	0			0				0	0	
Scud (4000 Series)	0			1	0.00%	0.00	0.00	2	0	12.00
Sidewinder (1500 Series)	0			0				0	0	
Tomahawk (5000 Series)	0			2	0.00%	0.00	0.00	2	0	9.00
Trident (5500 Series)	1	100%	0%	1	0.00%	0.00	0.00	1	0	5.00

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Administrador



Usuário final e funções

Usuário final	Função necessária
Moderador de comunidade	sn_communities.community_moderator
Administrador de moderação	sn_communities.moderation_admin
Administrador de comunidade	sn_communities.admin
Administrador de fórum	sn_communities.forum_admin
Moderador do fórum	sn_communities.forum_moderator
Criador de conteúdo	pa_viewer, pa_admin

Indicadores

O painel Communities apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Nº de membros

Número total de membros.

Nº de Perguntas

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias.

% de Marcados como Resolvidos

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias, que estão marcadas como resolvidas.

% Sem Resposta

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias que não foram respondidas.

Nº de Blogs, Documentos e Vídeo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de blogs, documentos e vídeos criados nos últimos 30 dias.

Conteúdo sem ser pergunta

Número de blogs, vídeos e documentos publicados.

% Com atividade

Percentual de conteúdo primário ou secundário da comunidade com pelo menos uma resposta ou feedback.

Média Nº de atividades sociais por conteúdo

Número médio de atividades (marcar como útil, voto a favor, comentários e respostas) em qualquer conteúdo ativo primário ou secundário da comunidade.

Nº de colaboradores

Número de colaboradores.

Novo conteúdo deste mês

Número de novas publicações de conteúdo nos últimos 30 dias.

Média Nº de exibições por conteúdo

Número médio de exibições do conteúdo.

Média Nº de comentários por conteúdo

Número médio de comentários do conteúdo.

n° de conteúdo em destaque

Número de publicações de conteúdo que foram destacadas.

Nº de conteúdo movido de atividades

Número de publicações de conteúdo movidas de atividades.

Nº de conteúdo movido para atividades

Número de publicações de conteúdo movidas para atividades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Tipo de Conteúdo de Comunidades
- Fórum de Comunidades
- Tópico de Communities

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Atividade de Comunidade	Coluna	Exiba o número de novos membros da comunidade e o total de sessões na comunidade por mês.
Novo conteúdo por mês	Coluna	Exibir o número de novas publicações de conteúdo por mês.
Três Fóruns Principais por Atividade Social	Pizza	Exibir fóruns que receberam respostas de outros membros. Atividade social é qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico adicionado por um usuário que não seja aquele que publicou o conteúdo originalmente.
Três Tópicos Principais por Atividade Social	Pizza	Exibir tópicos que receberam respostas de outros membros.
Novo conteúdo por mês	Pontuação única	Exiba a quantidade de novos conteúdos, fóruns ou tópicos criados por mês. Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento**.
Total de Exibições de Conteúdo	Coluna	Exiba o número de exibições de cada tipo de conteúdo por mês.
KPIs do Fórum	Pontuação única	Exibir diferentes indicadores para os fóruns.
KPIs do Tópico	Pontuação única	Exiba diferentes indicadores para os tópicos.
Número de conteúdos movidos	Pontuação única	Exiba o número de publicações de conteúdo que foram movidas por administradores e moderadores da comunidade por mês.
Conteúdo em Destaque	Pontuação única	Exiba o número de publicações em destaque por diferentes usuários por mês.

Migrar dados de perguntas e respostas sociais para Communities

Se você quiser migrar o conteúdo de perguntas e respostas da comunidade para o Communities, poderá usar um script para migrar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

O plug-in Customer Communities (com.sn_customer_communities) deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Scripts**.
2. Pesquise o script `Migrar CQ Social para Comunidade` e abra-o.
3. Para habilitar o script, marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.
   O script é desabilitado por padrão.
4. Clique em **Executar script de correção**.
   O pop-up **Executar script de correção** é exibido.
5. Clique **em Prosseguir em segundo plano**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sempre use esta opção para scripts de longa execução ou se você não souber o tempo de execução esperado.

6. Verifique o status do script de correção e revise os resultados na lista relacionada Mostrar Trabalhadores em Andamento.

O que Fazer Depois

Verifique as seguintes informações.

- Um novo fórum é criado para cada base de conhecimento que tem conteúdo de perguntas e respostas sociais.
- Todas as perguntas, respostas, comentários, votos úteis e votos a favor são migrados.
- Todas as contagens de exibição, respostas e comentários são migradas.
- A solução aceita para uma pergunta em Perguntas e Respostas Sociais é **Marcada como Resposta Correta** em Communities.
- As perguntas e respostas sociais são desativadas para todas as bases de conhecimento que continham dados de perguntas e respostas sociais. O conteúdo de perguntas e respostas sociais não está mais visível para essas bases de conhecimento.

Exibir logs da comunidade

Os logs da comunidade exibem informações sobre quem visualizou ou pesquisou o conteúdo em uma comunidade. A exibição de lista mostra todas as entradas de log, a menos que filtradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração** > **Logs de Pesquisa** ou **Exibir logs**.
2. Exiba os logs.

Logs da comunidade

Log	Descrição
Log de Pesquisa	Exibir quem pesquisou pelo que e onde na comunidade.
Exibir Log	Exiba quem viu o que e onde na comunidade.

Exibir feedback da comunidade e tabelas de marcadores

Exiba tabelas de feedback e marcadores para ver qual conteúdo da comunidade recebeu feedback ou foi marcado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Feedback**.
2. Escolha uma das opções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Feedback** para exibir o feedback de conteúdo fornecido, o tipo de feedback e quem o forneceu.
- Clique em **Marcadores** para exibir o conteúdo que foi marcado e quem o adicionou.

Criar um caso a partir de uma discussão

Para que seus especialistas internos respondam a tópicos de discussão, você pode criar casos diretamente pelas perguntas de comunidade.

Criar casos a partir de perguntas da comunidade requer a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Este recurso está disponível para perguntas que foram publicadas por usuários da comunidade que também são contatos ou consumidores na aplicação Customer Service Management. As perguntas podem ser respondidas ou não respondidas.

Nota:
Os casos podem ser criados somente a partir de perguntas.

Dois conjuntos de usuários podem criar casos a partir de perguntas:

- Agentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao consumidor e gerentes de atendimento ao cliente.
- Usuários com a função sn_customerservice.proxy_case_creator. Administradores e moderadores de comunidade herdam essa função.

Administrar criar caso a partir de discussão

Configure os parâmetros para o caso gerado pela discussão de comunidade para que ele pode ser encaminhado corretamente.

Criar um caso a partir de uma discussão requer uma configuração que mapeia as informações da pergunta na comunidade para os campos no formulário de caso. A configuração **Criar caso** está incluída com o recurso. Essa configuração define as tabelas de origem e de destino e mapeia os campos de origem para os campos de destino. Essa configuração é armazenada na tabela Mapa de tabela do CSM [csm_table_map]. O administrador do sistema pode modificar esta configuração conforme necessário.

A configuração **Criar caso** usa a tabela Perguntas e respostas sociais [kb_social_qa_question] como a tabela de origem e a tabela Caso [sn_customerservice_case] como a tabela de destino. Ele inclui as seguintes informações de mapeamento.

Formulário de configuração de informações de mapeamento

Informações da pergunta	Informações do caso
Pergunta	Descrição resumida
Autor da pergunta	Contato ou consumidor
Conta do autor da pergunta	Conta
Aberto por	Usuário da comunidade conectado
Prioridade	Baixa (prioridade = 4)
Canal	Comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar mapeamento adicional entre essas tabelas, adicione os campos adicionais à configuração **Criar caso** na tabela Mapa de tabela do CSM. Inclua esses campos conforme necessário no produtor de registro **Criar caso a partir da pergunta**.

Habilitar coleta de conhecimento

Configure a coleta de conhecimento de uma comunidade para converter conversas desestruturadas em artigos de conhecimento estruturados e tornar as informações mais acessíveis.

Os administradores de comunidade executam as tarefas a seguir para configurar a coleta de conhecimento.

- Habilite o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Adicione uma base de conhecimento a um fórum para armazenar o artigo de conhecimento em uma base de conhecimento específica.

  Nota:
  Você só pode adicionar uma base de conhecimento a um fórum. A mesma base de conhecimento pode ser usada para vários fóruns.

- Adicione uma categoria de conhecimento a um tópico de fórum para categorizar o conteúdo coletado.

Moderar uma comunidade

Os moderadores da comunidade podem gerenciar a qualidade do conteúdo, reduzindo o conteúdo inadequado publicado na comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Defina seus requisitos para moderação da comunidade.
   - As pessoas que publicam pela primeira vez devem receber moderação automática?
   - Quais palavras devem ser banidas do conteúdo do usuário?
   - O sistema deve impedir que o conteúdo que tenha palavras banidas seja postado?
   - Os usuários devem ser capazes de denunciar conteúdo inapropriado?
   - Quantas infrações um usuário pode cometer antes de o sistema bani-lo automaticamente?
2. Navegue até **Comunidade** e escolha o menu **Moderação** ou **Tarefas** de moderação e o módulo necessário.
3. Configure um ou mais dos aspectos a seguir para sua comunidade.

Definir configurações gerais de moderação

Configure quando moderar o conteúdo para usuários e grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses usuários.
Usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses usuários.
Grupos de usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses grupos de usuários.
Grupos de usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses grupos de usuários.
Ocultar conteúdo se o usuário violar configurações	Caixa de seleção para ocultar o conteúdo escrito por um usuário até que um moderador o aprove.

3. Clique em **Atualizar**.

Definir configurações de moderação para um novo usuário

Configure o sistema para impedir contribuições inapropriadas do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Novo usuário**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Limite de novos conteúdos de usuário	Número de publicações do usuário a serem moderadas.
Lista de exceção de usuário	Novos usuários que não estão incluídos no novo limite de conteúdo do usuário para moderação.
Lista de exceção de grupo de usuários	Grupos de usuários que não estão incluídos no novo limite de conteúdo do usuário para moderação.

4. Clique em **Atualizar**.

Atribua uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição

Altere o grupo de atribuição para atribuir uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: assign_rule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo ou perfis de comunidade inadequados. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de moderadores da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras de atribuição**.
2. Na página Regras de atribuição, pesquise e selecione `sn_communities_moderation_task` na coluna **Tabela**.
3. Na página Grupo de atribuição de tarefa de moderação, insira os detalhes do Usuário e do Grupo na guia **Atribuir a**.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar relato de abuso

Configure se os usuários podem denunciar abuso de conteúdo e de perfil, determine um limite de relato de abuso e defina motivos para relato de abuso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Abuso**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Habilitar relato de abuso de conteúdo	Caixa de seleção para permitir que os usuários denunciem conteúdo inadequado.
Habilitar relato de abuso de perfil	Caixa de seleção para permitir que os usuários denunciem perfis inadequados.
Limite de relato de abuso	Número de relatos de abuso em um conteúdo específico (pergunta, blog, vídeo, resposta, comentário) que levam ao ocultamento do conteúdo de outros usuários.
Lista de motivos de relato de abuso de conteúdo	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar contribuições de conteúdo inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de pipe|. Por exemplo, Este conteúdo é abusivo|Este conteúdo usou uma palavra ofensiva|Spam|Mídia inadequada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Lista de motivos de relato de abuso de perfil	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar um perfil de usuário inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de pipe|.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar banimento de usuário

Defina o número de transgressões que um usuário pode fazer antes que ele seja proibido de criar ou editar conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Proibição de usuário**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Habilitar banimento de usuários	Caixa de seleção para habilitar o banimento de usuários.
Limite de transgressão	Número de infrações que um usuário pode cometer antes de ser banido automaticamente.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar filtros de moderação

Crie filtros de moderação para gerenciar como o conteúdo é moderado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Moderação** > **Filtros de Moderação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique **em Filtro de palavra-chave proibida**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Filtro de palavra-chave proibida de moderação

Campo	Descrição
Nome do filtro	Nome do filtro.
Ativo	Caixa de seleção para ativar o filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Síncrono	Caixa de seleção para moderar automaticamente o conteúdo quando ele for enviado. Qualquer conteúdo que inclua as palavras proibidas definidas no filtro não será publicado. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o sistema criará uma tarefa de moderação quando palavras proibidas forem usadas. O conteúdo ficará visível até que seja moderado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Na lista Filtros de moderação, clique no nome do seu filtro.
7. Adicione uma palavra de palavra-chave proibida à lista:
   a. Na lista **Palavras**-chave, clique em **Novo**.
   b. No campo Palavra-chave, insira sua palavra-chave.
   c. Clique em **Enviar**.
   d. Se necessário, repita para adicionar mais palavras-chave à lista.
8. Clique em **Atualizar**.

Proibir um usuário

Você pode proibir um usuário de criar ou editar conteúdo, por exemplo, um usuário pode ser banido por publicar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.
2. No Perfil da comunidade, pesquise o usuário na coluna **Perfil** dinâmico.
3. Selecione o ícone ⓘ) ao lado do usuário.
4. Na janela Perfil da comunidade, selecione **Abrir registro**.
5. Na página Perfil da comunidade, selecione **Proibir usuário**.
   O usuário está banido. Na lista Perfis de comunidade, o valor na coluna **Proibido** é definido como **verdadeiro**.

Revogar um banimento de usuário

Revogar um banimento de usuário para permitir que um usuário crie e edite conteúdo novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Realize uma das ações a seguir.
   - Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.
   - Navegar até **Comunidade** > **Moderação** > **Usuários Banidos por Moderação**.
2. Clique no ícone Visualizar ao lado do usuário e selecione **Revogar banimento do usuário**.
   O banimento do usuário foi revogado. Na lista Perfis de comunidade, o valor na coluna **Proibido** é definido como **falso**.

Aprovar ou rejeitar conteúdo

Aprove ou rejeite o conteúdo que um usuário relatou como inadequado ou que está associado a um perfil de comunidade específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo ou perfis de comunidade inadequados. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de moderadores da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Cada tarefa requer que o moderador aprove ou rejeite o item relatado. Se o moderador rejeitar o conteúdo, isso será contado como uma infração contra o usuário da comunidade que contribuiu com o conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Tarefas de Moderação** > **Atribuído a mim**.
2. Clique em uma tarefa de moderação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de moderação

Campo	Descrição
Atribuído a	Pessoa atribuída à tarefa.
Anotações de Moderação	Anotações inseridas pelo usuário ao relatar o conteúdo.
Anotações de Resolução	Seu comentário ao moderar o conteúdo.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho inseridas por usuários que trabalham na tarefa.
Aprovar Conteúdo	Aprove o conteúdo que está em conformidade com as regras da comunidade. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rejeitar Conteúdo	Rejeitar conteúdo ou perfil. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído e o conteúdo fica oculto na comunidade.

Nota:
Você pode revisar o resultado de tarefas de moderação existentes e passadas navegando até **Comunidade** > **Moderação** > **Resultados de Moderação**. Clique em uma tarefa para exibir os detalhes da tarefa de moderação.

Desabilitar comentários

Desabilite comentários em um blog, documento, vídeo, evento ou pergunta para impedir que os usuários publiquem comentários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_moderator, sn_community.community_moderator, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de desabilitar os comentários no conteúdo da comunidade. Você pode desabilitar comentários ao publicar novo conteúdo ou restringir os usuários de publicar comentários em conteúdo existente.

Nota:
Você pode desabilitar respostas em uma pergunta existente para restringir os usuários de publicar mais comentários. Você não pode publicar uma nova pergunta quando as respostas estão desabilitadas.

Procedimento

Navegue até a página inicial da comunidade.

- Para desabilitar comentários no novo conteúdo da comunidade:
  a. Escolha o tipo de conteúdo que você deseja publicar.
  b. Marque a caixa de seleção **Desabilitar comentários**.
  c. Clique em **Publicar**.
- Para desabilitar comentários no conteúdo da comunidade existente:
  a. Escolha o conteúdo para o qual você deseja desabilitar os comentários.
  b. Clique no ícone de mais opções (ícone de ⋯) e clique em**Editar**.
  c. Marque a caixa de seleção **Desabilitar comentários**.
  d. Clique em **Salvar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida informando que você desativou os comentários. Os comentários sobre o conteúdo existente são exibidos. Você não pode editar um comentário existente ou publicar um novo comentário. Todos os administradores de comunidade e fórum e o autor do conteúdo recebem uma notificação por e-mail quando você desabilita ou habilita comentários.

Tópicos relacionados

Publicar e responder a conteúdo na comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover conteúdo

Remova o conteúdo que não atende aos padrões da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Conteúdo** > **Conteúdos**.
2. Clique no conteúdo a ser removido.
3. Clicar **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir** e confirme que deseja excluir o item.

Coletar conhecimento de uma comunidade

Obter conhecimento de uma comunidade e criar artigos de conhecimento estruturados com base em discussões desestruturadas a respeito de uma pergunta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

A coleta de conhecimento deve estar habilitada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode coletar perguntas resolvidas com soluções aceitas em um artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Na página inicial de Communities, execute uma das ações a seguir.
   - Vá para a Lista de Conteúdo.
   - Clique em um fórum.
   - Pesquise um thread de discussão (Pergunta e Resposta).
2. Clicar **Estado de Perguntas** > **Solucionado** para filtrar todas as discussões que podem ser convertidas em artigos de conhecimento.
3. Clique em uma pergunta.
4. Clique no ícone **...** e em **Coletar conhecimento**.
5. Preencha os campos no formulário Conhecimento do Harvest.

Formulário Conhecimento de coleta

Campo	Descrição
Descrição resumida	A pergunta original é inserida automaticamente no campo **Descrição resumida**. Você pode editar a descrição resumida, conforme necessário.
Anexos	Todos os anexos associados à pergunta e à solução aceita são adicionados automaticamente ao artigo de conhecimento. Você pode adicionar e remover anexos.
Texto	O corpo da pergunta original e da solução aceita é inserido automaticamente no campo **Texto**. Você pode editar o texto, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Base de conhecimento	A base de conhecimento à qual o artigo de conhecimento foi adicionado. Ele é adicionado por padrão com base na base de conhecimento associada ao fórum do qual o artigo foi coletado. Se necessário, você pode mudar a base de conhecimento.
Categoria	A categoria do artigo de conhecimento. Ele é inserido por padrão com base na categoria associada ao tópico do qual o artigo foi coletado. Se necessário, você pode mudar a categoria.
Número	Um número KB (base de conhecimento) é atribuído automaticamente ao artigo. Você não pode editar o campo **Número**.

6. Execute uma das seguintes ações:

Usar uma comunidade

Participe de sua comunidade compartilhando conteúdo, fazendo e respondendo perguntas, criando eventos, dando feedback e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Use uma comunidade de uma ou mais das seguintes maneiras.

Recursos da página inicial da comunidade para usuários conectados

Sua atividade na comunidade geralmente começa na página inicial da comunidade. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Nota:
O menu de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade não está habilitado por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade.

Na página inicial da comunidade, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicados	Exibir comunicados direcionados a toda a comunidade.
Menu de comunidade	Navegue até todos os fóruns e todos os tópicos e outros links rápidos.
Tours	Veja um tour para obter orientação adicional sobre como a aplicação Communities funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Foto do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir o perfil da comunidade ou sair.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa de digitação antecipada ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pesquisar Fóruns	Clique no ícone + para exibir até oito fóruns disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
	Clique em **Exibir todos os Fóruns** para ir para a página da lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário. Se houver subfóruns, eles serão listados no bloco de fórum primário junto com uma contagem de quantos existem. Clique no link para acessar uma lista dos subfóruns.
Tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar e publicar conteúdo	Contribua com a comunidade publicando uma pergunta. Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum.
Conteúdo em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Filtros de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Lista de Conteúdo e Feed de Atividades	Alterne entre a Lista de conteúdo e o Feed de atividades. Você pode filtrar de acordo com o tipo de conteúdo, fórum, mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado. • Lista de conteúdo: lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações em respostas, comentários e respostas marcadas como corretas e qual usuário fez as atualizações. **Nota:** ◦ As atualizações não são exibidas para comentários ou respostas novas ou existentes com moderação. ◦ As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação. • Feed de atividades: lista todas as atividades na comunidade com base em suas publicações e assinaturas. **Nota:** ◦ Todas as atividades por item de conteúdo são agrupadas. Somente a atividade mais recente é listada por item de conteúdo. Por exemplo, um voto a favor de uma pergunta. ◦ Para exibir todas as atividades associadas a um item de conteúdo, clique no item de conteúdo. Todas as atividades, independentemente de suas assinaturas, são exibidas.

Como navegar pelo feed de atividades

O feed de atividades fornece um local central para os usuários da comunidade exibirem informações e interagirem. Ele lista a atividade mais recente na comunidade com base em sua rede, publicações e assinaturas. Você pode responder, comentar e dar feedback diretamente do feed de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feed de atividades

Componente de IU	Descrição
Níveis	Exiba os níveis mais recentes que você obteve na comunidade como resultado de pontos acumulados. Você também pode exibir o selo mais recente que obteve por suas conquistas ou áreas de especialização na comunidade.
Conteúdo adicionado por outro usuário	Exiba as contribuições mais recentes de outro usuário que você está seguindo ou o conteúdo que você assinou.
Conteúdo adicionado por você	Exiba o conteúdo mais recente que você criou na comunidade.
Feedback	Forneça feedback sobre o conteúdo que você considera útil. Há quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: comentário, voto a favor, útil e marcar como resposta correta.
Responder	Responder a uma pergunta ou outra resposta.

Navegando na página inicial do fórum

Enquanto estiver em um fórum, você pode navegar pela página inicial do fórum e executar tarefas, como publicar conteúdo.

Página inicial do fórum

Componente de IU	Descrição
Nome e descrição do fórum	Exibe o nome e a descrição do fórum. Clique em **Mostrar mais** para ler mais sobre a descrição.
Assinar	Assinar conteúdo na comunidade.
Subfóruns	Se houver subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique naquele que você deseja acessar.
Fórum de Pesquisa	Digite uma palavra-chave e clique no ícone Pesquisar para exibir o conteúdo correspondente em um fórum.
Tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar	Contribua com a comunidade publicando uma pergunta.
Filtro de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de Conteúdo	Lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações em respostas, comentários e respostas marcadas como corretas e qual usuário fez as atualizações. Filtre de acordo com o tipo de conteúdo ou classifique por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do fórum

Componente de IU	Descrição
	Nota: • As atualizações não são exibidas para comentários ou respostas novas ou existentes com moderação. • As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação.
Publicar conteúdo	Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Comunicados	Exibir comunicados específicos do fórum.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Quadro de líderes	Exiba o quadro de líderes para encontrar especialistas da comunidade para o fórum.
Conteúdo mais exibido	Exibe as três principais publicações de acordo com o número de exibições.

Recursos da página inicial da comunidade para usuários não conectados

Sua atividade na comunidade geralmente começa na página inicial da Comunidade. Se você for um usuário não conectado, verá informações diferentes dos usuários conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Página inicial da comunidade para usuários não conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicado da comunidade	Exibir comunicados direcionados a toda a comunidade.
Menu de comunidade	Navegue até todos os fóruns, todos os tópicos e outros links rápidos.
Inscrever-se/Login	Inscreva-se ou faça login na comunidade.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa de digitação antecipada ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Procurar fóruns da comunidade	Clique no ícone + para exibir até oito fóruns disponíveis. Clique em **Exibir todos os Fóruns** para ir para a página da lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da comunidade para usuários não conectados

Componente de IU	Descrição
	Se houver subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique naquele que você deseja acessar.
Filtro de pergunta	Filtre por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de Conteúdo	Exiba o conteúdo publicado em fóruns públicos na comunidade. Filtre de acordo com o tipo de conteúdo ou classifique por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado.
Por que participar?	Veja algumas das vantagens de ingressar na comunidade.
Exibir Quadro de Líderes	Exiba o quadro de líderes para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
Fazer uma Pergunta	Clique **em Fazer uma pergunta** e uma mensagem será exibida indicando que você deve ser um usuário conectado para executar esta ação. Você pode fazer **login/inscrever-** se diretamente aqui.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Mostrar Mais	Exiba uma lista expandida de conteúdo disponível na comunidade.

Registro automático em uma comunidade

Depois de acessar um fórum público e decidir ingressar na comunidade, você pode se inscrever e aceitar os Termos e Condições da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada usuário da comunidade deve ter uma conta da comunidade. Os usuários existentes que acessam uma comunidade pela primeira vez precisam aceitar os Termos e Condições. Uma conta será criada depois que os Termos e Condições forem aceitos. Novos usuários se inscrevem na comunidade e aceitam os Termos e Condições.

Se os Termos e Condições da comunidade forem atualizados, todos os usuários da comunidade serão solicitados a revisá-los e aceitá-los na próxima vez em que fizerem login.

Procedimento

1. Se você for um novo usuário, navegue até a página inicial da comunidade.

a. Clique **em Inscrever-se/Login**.
A tela **Inscrever-** se é aberta.

b. Preencha os campos no formulário de **inscrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de inscrição

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail para o qual a validação será enviada.
Nome do usuário	Um nome de usuário para sua conta.
Nome	Seu nome.
Sobrenome	Seu sobrenome.
Número de telefone	Seu número de telefone.
Senha	Uma senha para sua conta.
Confirmar senha	Uma confirmação da sua senha.
Concordo com os Termos e Condições da comunidade	Uma caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.

c. Clique **em Inscrever-se**.
Um e-mail será enviado para o endereço de e-mail que você inseriu.

d. Abra o e-mail e clique no link de validação.

e. Clique na mensagem **Clique aqui para fazer login**.

f. Faça login com seu nome de usuário e senha.
O pop-up de **Boas** -vindas é aberto.

g. Confirme o fuso horário.

h. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar seu perfil de comunidade ou suas configurações de notificação e assinatura.

2. Se você é um usuário existente, mas está visitando a comunidade pela primeira vez, clique em qualquer página da comunidade.

a. Se necessário, altere seu **Nome de exibição** no pop-up **Configurando sua conta**.

b. Marque a caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.
O pop-up de **Boas** -vindas é aberto.

c. Confirme o fuso horário.

d. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar seu perfil de comunidade ou suas configurações de notificação e assinatura.

Pesquisar a comunidade

Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa de digitação antecipada na página inicial da Comunidade ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Pressione a barra de espaço para usar a pesquisa com digitação antecipada e insira uma palavra-chave no campo **Comunidade de pesquisa**.
3. Escolhas das seguintes opções:
   a. Clique em um item de conteúdo, tópico, fórum ou perfil que corresponda à sua pesquisa.
   b. Para inserir sua pergunta, blog ou vídeo se nenhum conteúdo correspondente for exibido, clique em **Perguntar à comunidade**.
   c. Para exibir todos os resultados da pesquisa, clique em **Exibir todos os resultados**.
4. Como alternativa, insira uma ou mais palavras-chave no campo **Pesquisar comunidade** e pressione a tecla Enter.
   Uma lista de resultados de pesquisa correspondentes é exibida.

Refinar os resultados da pesquisa

Refine os resultados da pesquisa para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave no campo **Pesquisar**.
3. No painel **Refinar resultados**, escolha uma das opções a seguir.
   - Para filtrar e personalizar os resultados da pesquisa, clique em qualquer opção em **Tipos**. Por exemplo, clique em Perfil para exibir os perfis que correspondem à palavra-chave de pesquisa. Os detalhes do perfil, como nome de exibição, informações de ludificação - pontos e selos, bio, cargo do usuário e empresa, são exibidos. Para reverter esta ação, clique no ícone **x** do item correspondente. Para remover todos os filtros, clique em **Limpar tudo**.
   - Selecione qualquer item nos campos **Fóruns**, **Tópicos**ou **Autores** para filtrar por fórum, subfórum, tópico ou autor. Você pode adicionar vários fóruns, subfóruns, tópicos e autores e clicar em qualquer lugar da tela para exibir os resultados.
   - Para filtrar pelo período em que o conteúdo foi publicado, clique em qualquer item de **Última atualização**.
   - Clique no ícone **-** de qualquer categoria para recolher a categoria e economizar espaço. Clique no ícone **+** para restaurar uma categoria recolhida.

   A página de resultados da pesquisa exibe o conteúdo com base nos critérios de filtro.

Classificar os resultados da pesquisa

Classifique os resultados da pesquisa da comunidade para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os resultados da pesquisa são classificados de acordo com a **Relevância** por padrão.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave no campo **Pesquisar**.
3. Para exibir os resultados mais recentes, clique em **Classificar por: mais recente**.
   Os resultados são exibidos em ordem decrescente.
4. Para exibir os resultados em ordem crescente, clique em **Mais recente**.

Usar um perfil de comunidade

O perfil da comunidade exibe uma visão geral das informações pessoais de um usuário, bem como suas contribuições, rede, realizações, experiência e eventos dos quais ele participa. Você pode exibir e editar seu próprio perfil. Você também pode exibir o perfil de outro usuário e executar ações, como acompanhá-lo ou denunciar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir no perfil da comunidade.

Gerenciar seu perfil da comunidade

Exiba e edite seu próprio perfil da comunidade, que exibe suas contribuições, rede, realizações, experiência e eventos dos quais você está participando.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de acessar o perfil da comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no menu **Comunidade** e em **Perfil**de comunidade .
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e em **Perfil**.
2. Exiba as seções no seu perfil da comunidade.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	Uma visão geral de suas informações pessoais. ○ Clique em **Editar perfil** para mudar sua foto de perfil e editar suas informações pessoais. ○ Clique em **Editar perfil** para mudar suas preferências do usuário. Atualize seu fuso horário para exibir quando os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	eventos estiverem ocorrendo no fuso horário selecionado. ○ Clique no ícone **...** e em **Configurações de exibição** para definir suas configurações de exibição e determinar quem pode exibir quais seções do seu perfil. Se o recurso de ludificação estiver habilitado, o cabeçalho do perfil incluirá suas conquistas de ludificação atuais, incluindo: ○ Os três principais selos que você recebeu ○ O número total de pontos que você ganhou ○ O nível atual que você alcançou com base no total de pontos (por exemplo, Entusiasta ou Campeão)
Guia Conteúdo	Uma visão geral do conteúdo publicado e de rascunho que você criou e do conteúdo que você marcou. ○ **Criado**: conteúdo que você contribuiu. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum e classificar por estado. ○ **Rascunhos**: conteúdo para o qual você contribuiu que está no estado de rascunho. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum. Abra um rascunho para publicá-lo. **Nota:** Você só pode salvar conteúdo em rascunho para blogs e eventos. ○ **Marcadores**: conteúdo que você marcou. Você pode selecionar o tipo de conteúdo, o fórum e classificar por recente ou mais antigo. Você também pode remover marcadores.
Guia atividade	As ações mais recentes realizadas por você na comunidade, por exemplo, comentar em uma publicação ou fornecer feedback.
Guia Rede	Um registro de sua rede na comunidade. ○ **Seguidores**: os usuários que estão seguindo você. ○ **Seguindo**: os usuários que você está seguindo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	○ Clique em **Seguir** para começar a seguir um usuário que está seguindo você. ○ Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar** de seguir para parar de seguir um usuário.
Guia Realizações	Uma visão geral de suas conquistas de ludificação. ○ **Níveis**: uma lista dos níveis disponíveis que você pode alcançar, incluindo o valor do ponto de partida, com seu nível atual destacado em azul. ○ **Selos**: uma lista dos selos que você recebeu, bem como selos disponíveis. Os selos concedidos aparecem na parte superior da lista e os selos disponíveis aparecem abaixo. Você pode filtrar esta lista para exibir os selos concedidos ou todos os selos. ○ **Pontos**: um histórico dos pontos que você ganhou e das atividades realizadas que renderam os pontos. Essas informações também incluem o fórum no qual a atividade foi realizada. Esta lista inclui suas últimas 50 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais.
Guia Eventos	Uma lista de eventos que você criou, está participando ou eventos anteriores dos quais você participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do evento.
Contribuições	O número de suas contribuições de conteúdo e feedback para a comunidade.
Especialista do fórum	Uma exibição de sua experiência no nível do fórum. Você pode exibir seu nível no fórum e o número de pontos que obteve ao contribuir para esse fórum. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de fórum.
Experiência no tópico	Uma exibição de sua experiência no nível do tópico. Você pode exibir seu nível no tópico e o número de pontos que obteve ao contribuir para esse tópico. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de tópico.

Exibir o perfil da comunidade de outro usuário

Exiba o perfil da comunidade de outro usuário para ver suas contribuições, rede, experiência e assim por diante. Você também pode gerenciar sua rede seguindo e deixando de seguir outros usuários da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user ou sn_communities.admin

Procedimento

1. Clique no nome do usuário ou na foto do perfil da comunidade que você deseja exibir.
2. Exiba as seções do perfil da comunidade do usuário.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	As seções do perfil da comunidade que o usuário tornou visíveis. ○ Para começar a seguir o usuário, clique em **Seguir**. ○ Para denunciar qualquer conteúdo inadequado no perfil da comunidade do usuário, clique no ícone **...** e em **Denunciar perfil**. ○ Para atribuir pontos de usuário para uma contribuição específica para a comunidade como um administrador de comunidade, clique no ícone **...** e, em seguida, clique em **Atribuir pontos**. ○ Para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido como administrador da comunidade, clique em **Configurações de exibição**. Você também pode clicar em **Proibir usuário** para proibir um usuário de criar ou editar conteúdo.
Conteúdo	○ **Criado**: conteúdo com o qual o usuário contribuiu. ○ **Em destaque**: conteúdo publicado pelo usuário que foi destacado. ○ **Rascunhos**: conteúdo que o usuário contribuiu que está no estado de rascunho. **Nota:** Somente administradores de comunidade podem exibir o conteúdo de rascunho de outro usuário. ○ **Marcadores**: conteúdo que o usuário marcou.
Atividade	As ações mais recentes realizadas pelo usuário na comunidade, por exemplo, comentar em uma publicação ou fornecer feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
Rede	○ **Seguidores**: os usuários que estão seguindo o perfil da comunidade do usuário. ○ **Seguindo**: os usuários que o usuário do perfil da comunidade está seguindo. ○ Você pode gerenciar sua própria rede a partir do perfil de outro usuário. Para começar a seguir um usuário, clique em **Seguir**. Para parar de seguir um usuário, aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar**de seguir.
Conquistas	Uma visão geral das conquistas de ludificação do usuário. ○ **Níveis**: uma lista dos níveis disponíveis que o usuário pode alcançar, incluindo o valor do ponto de partida, com o nível atual do usuário realçado em azul. ○ **Selos**: uma lista dos selos que foram concedidos a este usuário. ○ **Pontos**: um histórico dos pontos que este usuário obteve e das atividades realizadas que renderam os pontos. Se o usuário tiver ganhado pontos em um fórum ao qual você não tem acesso, o nome do fórum será substituído por **Fórum privado**.
Eventos	Uma lista de eventos que o usuário criou, está participando ou eventos anteriores dos quais o usuário participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do evento e responder.
Especialista do fórum	Uma exibição da experiência do usuário no nível do fórum. Você pode exibir o nível deles no fórum e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse fórum. Para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de fórum, clique no ícone de informações.
Experiência no tópico	Uma exibição da experiência do usuário no nível do tópico. Você pode exibir o nível deles no tópico e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse tópico. Para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de fórum, clique no ícone de informações.
Contribuições	As contribuições que o usuário fez para a comunidade.

Seguir um usuário da comunidade

Gerencie sua rede seguindo outros usuários da comunidade e acompanhando suas atividades na comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem várias maneiras de seguir usuários na comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial de Communities, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no nome ou na foto do seu perfil.
   - Clique no nome ou na foto do seu perfil e na guia **Rede**.
   - Clique no nome ou na foto do perfil de outro usuário e na guia **Rede**.
2. Clique em **Seguir** para cada usuário que você deseja seguir.
   O estado muda para **Seguindo**. Seu Feed de atividades é atualizado com a atividade que esses usuários realizaram na comunidade.
3. **Opcional:** Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar** de seguir para parar de seguir um usuário.

Editar sua foto de perfil da comunidade e informações pessoais

Você pode mudar sua foto de perfil da comunidade e editar suas informações pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Você só poderá editar o perfil da comunidade se estiver conectado à comunidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de acessar o perfil da comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no menu **Comunidade** e em **Perfil** na página inicial da Comunidade.
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e em **Perfil**.
2. Para mudar sua imagem de perfil, clique em **Carregar imagem**.
   Um carregamento do sistema de arquivos é iniciado. Escolha uma imagem no formato .png ou .jpg e clique em **Abrir**.
3. Para mudar um valor de campo, clique no valor para exibir uma janela pop-up.
4. Na janela pop-up do valor do campo, selecione o valor desejado e clique em **Salvar**.

   Repita esta etapa para cada campo que você deseja atualizar.

   A tabela a seguir inclui uma descrição dos campos na página Perfil do usuário.

Campos de perfil de usuário

Campo	Descrição
Empresa	Nome do seu empregador.
Título	Seu cargo.
Departamento	Seu departamento de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	Seu endereço, cidade e estado.
Biografia	Uma descrição resumida sobre você.
E-mail	Seu endereço de e-mail. **Nota:** Use o endereço de e-mail usado no seu perfil de instância ou os recursos de redefinição de senha não podem ser usados.
Telefone comercial	O número de telefone comercial onde as pessoas podem entrar em contato com você.
Telefone celular	Seu número de telefone celular.
País	O país no qual você trabalha ou reside.
Fuso horário	O fuso horário no qual você trabalha ou reside.
Acessibilidade habilitada	Use este botão de alternância para habilitar recursos de acessibilidade.

Editar suas configurações de exibição do perfil da comunidade

Edite suas configurações de exibição para determinar quem pode exibir cada seção de perfil.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar suas próprias configurações de exibição para o perfil da comunidade. Se um administrador de comunidade encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, ele poderá editar suas configurações de exibição para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido.

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, clique no menu **Comunidade** e em **Perfil**de comunidade .
2. Clique no ícone **...** e em **Configurações de exibição**.
3. Abra as listas de seleção e selecione as configurações de exibição de qualquer seção.
4. Escolha o nível de privacidade a ser aplicado.

Níveis de privacidade

Nível de privacidade	Descrição
Todos	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados.
Somente eu	Visível para você e os administradores. Se um administrador encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, ele poderá alterar as configurações de exibição para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de privacidade	Descrição
	Somente eu até que o conteúdo seja modificado. Você recebe uma notificação por e-mail detalhando as configurações de exibição que foram modificadas para quais seções. Atualize o conteúdo e ajuste as configurações de exibição de acordo.
Todos após o login no	Visível para todos os usuários que acessam a comunidade após o login.
Seguidores	Visível para usuários que estão seguindo seu perfil.

5. Clique **em Salvar configurações**.

Denunciar um perfil de comunidade

Denuncie um perfil de comunidade para alertar os moderadores da comunidade de que há informações ofensivas ou imprecisas no perfil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no nome ou na foto do usuário para denunciar.
2. Clique no ícone **...** e selecione **Perfil de relatório**.
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está relatando o usuário e adicione **Comentários adicionais**.
4. Clique em **Enviar**.
   - Uma mensagem de confirmação indicando que o relatório de abuso foi recebido e será revisado é exibida.
   - Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução.

Assinaturas da comunidade

Usando assinaturas, você pode escolher áreas específicas de interesse. Seu feed de atividades e notificações são personalizados de acordo com suas assinaturas.

Tipos de assinatura

Tipo de assinatura	Descrição/Recursos
Assinatura	• Assinar ou cancelar a assinatura de fóruns, tópicos e conteúdo da comunidade (perguntas, respostas, blogs e vídeos). • Assinatura automática: sempre que você publica conteúdo, você assina automaticamente o próprio conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de assinatura

Tipo de assinatura	Descrição/Recursos
	Você também é automaticamente inscrito ao publicar uma resposta ou um comentário.
Feed de atividades	Exibe atividades com base em suas assinaturas com a mais recente na parte superior.
Configurações de notificação	• Gerencie suas assinaturas usando as **Configurações de notificação**. • Para cada uma das suas assinaturas, defina notificações por e-mail usando **Preferências de notificação**.

Assinar conteúdo

Assinar fóruns, tópicos, perguntas, blogs e vídeos. Você é automaticamente inscrito no conteúdo que cria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Para encontrar o conteúdo de interesse, use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo de interesse, como um fórum, blog de tópico ou vídeo.
2. Na página de conteúdo, clique em **Assinar**.
   - Uma mensagem de confirmação indicando que você assinou o conteúdo com sucesso é exibida na parte superior da tela.
   - Você recebe uma notificação sempre que há uma atualização deste conteúdo, por exemplo, uma resposta a uma pergunta ou um comentário em uma entrada de blog.
   - Você pode exibir atualizações no seu feed de atividades.
3. **Opcional:** Para remover uma assinatura, retorne ao conteúdo e clique em **Assinado**.
   Quando você aponta para esta opção, ela se torna **Assinatura cancelada**.
   Você também pode exibir suas assinaturas e ativá-las ou desabilitá-las na página inicial da Comunidade, clicando em sua foto ou nome e clicando em **Configurações de notificação**. Alterne **Receber notificações** para ativar ou desativar todas as notificações.

Tópicos relacionados

Definir preferências de notificação

Assinaturas da comunidade

Definir preferências de notificação

Defina preferências de notificação para receber atualizações por e-mail sobre o conteúdo que você está seguindo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Communities separa a noção de assinaturas de notificações. É possível assinar um item e desabilitar as notificações. Você também pode desativar todas as notificações.

Procedimento
1. Na página inicial da Comunidade, clique em **Comunidade** > **Configurações de Notificação**.
2. Clique **em Preferências de notificação**.
3. Para gerenciar suas notificações nessas áreas, escolha sua categoria, como **Fóruns**, **Tópicos**, **Blogs**ou **Vídeos**.

   Escolha a categoria **Rede** e **Exibir rede** para exibir os usuários da comunidade que estão seguindo você ou os usuários da comunidade que você está seguindo.
4. Na coluna E- **mail**, alterne qualquer item que deva ou não enviar atualizações.
5. **Opcional:** Para ativar ou desativar todas as notificações, alterne para **receber notificações**.

Nota:

(Optional) Os módulos de assinatura de atividade não serão exibidos na página Navegações e Assinaturas quando você habilitar o sinalizador disable_notifications.

A API isNotificationDisabled verifica o valor do sinalizador disable_notifications. Esta API também pode ser usada para bloquear a notificação de outros módulos de assinatura de atividade.

Solicitar associação a um fórum

Você deve ser um membro registrado da comunidade para solicitar associação a um fórum marcado somente para associação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento
1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Página inicial**. Abra **Procurar Fóruns da Comunidade** e selecione o fórum.
   - Navegar até **Comunidade** > **Todos os Fóruns** e selecione o fórum na lista. Se você solicitou associação anteriormente, o status da sua solicitação será exibido.
2. Clique **em Solicitar acesso**.

   Se a aprovação for necessária, o **status** será alterado para **Solicitado**. Você recebe um e-mail de aprovação ou rejeição. Se aprovado, você será imediatamente inscrito no fórum e o **status** mudará para **Membro Privado**.

   Se nenhuma aprovação for necessária, a solicitação será aprovada automaticamente e o **status** será alterado para **Membro privado**.
3. **Opcional:** Para cancelar uma solicitação, aponte para o status **Solicitado** e clique em **Cancelar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Para sair de um fórum, clique em **...** no fórum e selecione **Sair do Fórum**.
   O**status** muda para **Solicitar acesso**.

Aceitar um convite para ingressar em um fórum

Um convite para ingressar em um fórum é enviado como uma mensagem de e-mail. O método usado para aceitar um convite depende de você ser um usuário da comunidade registrado.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Abra o convite por e-mail e clique **em Ingressar no Fórum**.
   - Se você for um usuário da comunidade registrado e conectado, o fórum será aberto.
   - Se você for um usuário registrado da comunidade, mas não tiver aceitado os Termos e Condições da comunidade, será exibida uma mensagem para aceitar os Termos e Condições. O fórum é aberto depois que você aceita os Termos e Condições.
2. Se a página de login for exibida, execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se você for um usuário registrado e não estiver conectado.	Insira suas credenciais de login para acessar o fórum.
Se você não for um usuário registrado.	**a.** Clique em **Inscrever-se** na página de login. **b.** Insira seu endereço de e-mail, um nome de usuário e uma senha para criar uma conta da comunidade. **c.** O sistema envia um e-mail de verificação. Clique no link de verificação no e-mail para confirmar suas credenciais. **d.** Reabra o convite por e-mail e clique **em Ingressar no Fórum**.

A associação ao fórum é aprovada automaticamente e você está inscrito no fórum. **O status** muda para **Sair do Fórum**.

Publicar e responder a conteúdo na comunidade

Publique e responda ao conteúdo na comunidade para obter respostas ou compartilhar informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Realize uma ou mais das tarefas a seguir na página inicial da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faça uma pergunta na comunidade

Faça uma pergunta em um fórum para obter uma resposta de outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Você só poderá fazer uma pergunta em um fórum se tiver recebido as permissões corretas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você fizer uma pergunta, poderá editá-la ou excluí-la. Se você criou a pergunta e respondeu com uma resposta, sua resposta será rotulada como **Autor**.

Existem três maneiras de fazer perguntas em Communities.

Procedimento

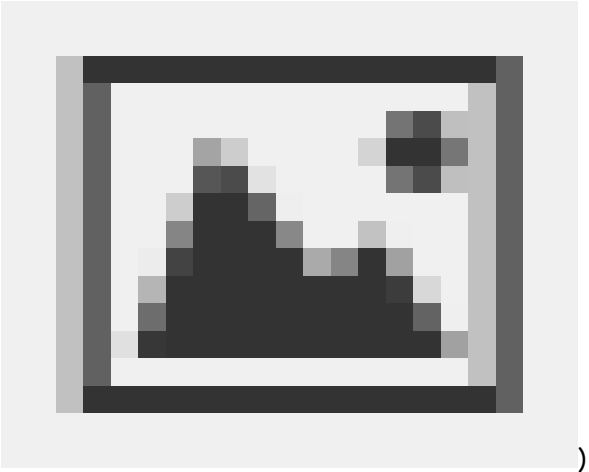
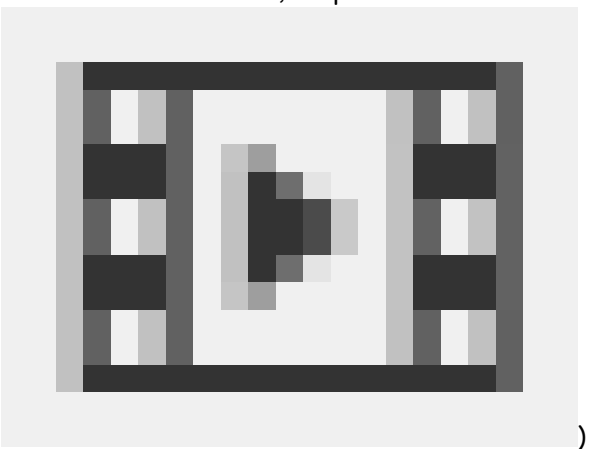
1. Na página inicial Communities, execute uma das ações a seguir.
   - Localize o fórum para fazer uma pergunta, clique no nome dele e em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.** A pesquisa de digitação antecipada mostra publicações relacionadas. Clique para abrir uma publicação relacionada em outra página.
   - Localize o fórum para fazer uma pergunta em e clique em **Postar** > **Pergunta**.
   - Se você não vir um fórum, clique em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.**
2. Clique **em Pergunta**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Faça uma pergunta

Campo	Descrição
Pergunta	Sua pergunta.
Fórum	Fórum ao qual adicionar a pergunta. **Nota:** Se você criou a pergunta clicando em um fórum na página inicial de Comunidades, esse fórum será inserido automaticamente neste campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar a pergunta. **Nota:** Você pode repetir esta etapa anterior para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição	Conteúdo da pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir** imagem (), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Abrir**. Para inserir um vídeo, clique no botão Inserir **vídeo** (), insira o URL do vídeo e clique em **Carregar**.
Adicionar anexos	Para anexar um arquivo, clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode adicionar até três anexos. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são listados. ◦ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Quando você clica em **Adicionar**, seus anexos são adicionados e exibidos na pergunta. Se um usuário anexar um arquivo à sua pergunta, você receberá uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a pergunta for publicada.

4. Clique em **Publicar**.
   - A pergunta é adicionada e está disponível para usuários neste fórum. Você está inscrito automaticamente para esta pergunta. Quando há uma resposta, você recebe uma notificação.
   - Os usuários da comunidade que estão inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.
   - Se você adicionou anexos à sua pergunta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

     Nota:
     - Se a verificação for bem-sucedida, os anexos ficarão disponíveis para download.
     - Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo ficará indisponível para download.
     - Os autores da pergunta e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

   - Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregue o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.
   - Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Responder a uma pergunta na comunidade

Responder a uma pergunta ou outra resposta.

Antes de Iniciar

Você só poderá responder a uma pergunta ou outra resposta em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Para encontrar a pergunta ou uma resposta para responder, use a pesquisa ou a navegação na página inicial da comunidade.
   Você também pode responder a uma pergunta ou uma resposta do feed de atividades na página inicial.
2. Clique em **Responder**.
3. Insira sua resposta.
4. **Opcional:** Se necessário, você pode adicionar uma imagem à sua resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no controle de edição de imagem Inserir.

b. Escolha o arquivo de imagem no formato .png ou .jpg.

c. Clique em **Abrir**.

5. Opcional: Se necessário, você pode adicionar um vídeo à sua resposta.

a. Clique no botão Inserir **vídeo** ( )

b. Insira a URL do vídeo.

c. Clique em **Carregar**.

6. Opcional: Você pode adicionar anexos à sua publicação.

a. Clique **em Adicionar anexos**.

b. Arraste o arquivo para a caixa **Adicionar anexos** ou clique em **Clicar para**carregar .

c. Clique em **Adicionar**.
Seu anexo será adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu conteúdo, você receberá uma notificação por e-mail.

Nota:

- Você pode adicionar até três anexos por publicação.
- O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
- O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
- Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP
- Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a resposta for publicada.

7. Clique em **Responder**.
A resposta é adicionada abaixo da pergunta e de quaisquer outras respostas. A resposta está disponível para usuários neste fórum.

Os usuários da comunidade que estão inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

Nota:
Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Se você adicionou anexos à sua resposta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos ficarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo ficará indisponível para download.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os autores de resposta e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
- Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregue o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

8. Clique **em Marcar como resposta correta** depois de revisar a resposta publicada.

Nota:
O autor da pergunta, o administrador do fórum ou da comunidade e o moderador do fórum ou da comunidade revisam a publicação.

Se uma solução aceita tiver anexos infectados, uma notificação por e-mail será enviada ao autor, aos administradores e/ou aos moderadores que deverão desmarcar a resposta como a solução aceita. O autor da resposta recebe uma notificação para atualizar a publicação.

Publicar um blog na comunidade

Crie uma publicação de blog e publique-a imediatamente, programe para publicar em uma data especificada ou salve-a como rascunho.

Antes de Iniciar

Você só poderá publicar um blog em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar, editar e excluir um blog. Se você comentar no blog criado, sua resposta será rotulada como **Autor**.

Procedimento

1. Localize o fórum para criar um blog e clique em seu nome.
2. Clique em **Publicar** e em **Blog**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Publicar um blog

Campo	Descrição
Título do Blog	Título do seu blog.
Fórum	O fórum ou subfórum ao qual o blog será adicionado. **Nota:** Quando você cria o blog clicando em um fórum ou subfórum na página inicial da Comunidade, o nome do fórum ou subfórum é exibido automaticamente no campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar o blog. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para adicionar quantos tópicos quiser. Para excluir um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição	Conteúdo do blog.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir** imagem ( ), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Abrir**. Para inserir um vídeo, clique no botão Inserir **vídeo** ( ), insira o URL do vídeo e clique em **Carregar**.
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento**. Como alternativa, clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode adicionar até três anexos com tipos de arquivo compatíveis. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ○ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Clique em **Adicionar**. Se um usuário anexar um arquivo ao seu blog, você receberá uma notificação por e-mail. **Nota:** Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus quando o blog for publicado.
Programar Publicação	Clique na caixa de seleção para publicar o blog em uma data especificada. Selecione a data, a hora e o fuso horário do blog. O blog programado fica visível somente para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um blog que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do blog muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes da hora programada. Se um blog for aprovado após a hora programada, o estado mudará para "Publicado".

Tradução automática

4. Conclua uma das ações a seguir para salvar seu blog.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Publicar um vídeo na comunidade

Publique um vídeo em um fórum ou subfórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Você só poderá publicar um vídeo em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar vídeos por conta própria ou adicioná-los a uma pergunta ou a um blog. Se você for o criador do vídeo ou um administrador de comunidade, administrador de fórum, moderador de fórum ou moderador de comunidade, poderá editar os vídeos depois de publicados.

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Vídeo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Publicar um formulário de vídeo

Campo	Descrição
Clique aqui para Inserir um Vídeo	○ URL do seu vídeo. ○ Clique em **Carregar**. O vídeo é adicionado à sua publicação. ○ Para editar e substituir o vídeo atual por outro, clique em **Selecionar um vídeo diferente**.
Título do vídeo	Título do vídeo.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual adicionar o vídeo. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição (opcional)	Descrição do seu vídeo.

3. Clique em **Publicar**.
4. **Opcional:** Se você tiver permissão para editar ou excluir o vídeo, clique em um vídeo, clique no ícone correspondente de ••• e clique em **Editar** ou **Excluir**.

Depois que um vídeo é carregado, outros usuários da comunidade podem comentar sobre ele, dar feedback, assinar o vídeo, marcá-lo como favorito e denunciar qualquer conteúdo inadequado no vídeo.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Comentar em um blog ou vídeo na comunidade

Comente em um blog ou vídeo ou comente em outro comentário.

Antes de Iniciar

Você só poderá comentar em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criar um comentário, poderá editá-lo ou excluí-lo. Se você criou o blog ou o vídeo e adicionou um comentário, seus comentários serão rotulados como **Autor**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

.

Procedimento

1. Para encontrar o blog ou a entrada de vídeo para comentar, use o campo de pesquisa ou a navegação.
2. Clique em **Comentário**e insira sua resposta.
3. Você pode adicionar anexos à sua publicação.

   a. Clique **em Adicionar anexos**.

   b. Arraste o arquivo para a caixa **Adicionar Anexos** ou **Clique para Carregar**.

   c. Clique em **Adicionar**.
   Seu anexo será adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu comentário, você receberá uma notificação por e-mail.

   Nota:

   - Você pode adicionar até três anexos por publicação.
   - O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
   - O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
   - Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP.
   - Se o tamanho do anexo for grande ou você tiver uma conexão lenta, um indicador de andamento será exibido.
   - Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a resposta for publicada.

4. Clique **em Comentário**.
   O comentário é adicionado abaixo da entrada do blog ou do vídeo e de quaisquer outros comentários. A resposta está disponível para usuários neste fórum.

   Os usuários da comunidade que estão inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

   Nota:
   Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

   Se você adicionou anexos ao seu comentário e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

   - Se a verificação for bem-sucedida, os anexos ficarão disponíveis para download.
   - Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo ficará indisponível para download.
   - Os autores de comentários e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
   - Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregue o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicar um documento na comunidade

Se você tiver as permissões apropriadas em um fórum, poderá compartilhar um documento com colegas, especialistas ou outros usuários da comunidade. Você pode associar o documento a quantos tópicos forem necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Documento** e preencha o formulário:

Formulário de configuração de documento

Título do documento	Insira um título descritivo para o documento.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum atual é selecionado.
Tópicos	Selecione um tópico na lista. Repita para quantos tópicos forem necessários.
Anexar documento	Para anexar um arquivo, arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode anexar apenas um documento. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 5 MB. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ Clique no X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus quando você clicar em **Publicar**.
Descrição	Insira uma descrição útil para o documento.

2. Clique em **Publicar**.

- O documento aparece no fórum. O autor de um documento pode editar ou excluir a publicação.
- Os usuários da comunidade que estão inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Se o administrador da comunidade tiver habilitado a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

Nota:

- Você pode baixar os anexos somente quando a verificação for bem-sucedida.
- O usuário que publicou o documento e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

Tópicos relacionados

Desabilitar comentários

Mencionar um usuário na comunidade

Chame a atenção para o seu conteúdo na comunidade mencionando outros usuários da comunidade na publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mencionar usuários em perguntas, blogs, eventos, comentários e respostas.

Nota:
O recurso de menções do usuário não está habilitado para tipos de conteúdo de documento ou vídeo.

Você pode mencionar usuários em Communities das seguintes maneiras.

Procedimento

1. Na comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Publique conteúdo na comunidade e coloque o cursor no editor de script.
   - Clique no conteúdo que você deseja comentar ou responder.
2. Insira o símbolo @ seguido pelo nome do usuário.

Nota:
Você pode mencionar vários usuários da comunidade na publicação.

Uma notificação por e-mail é enviada aos usuários da comunidade que você selecionou e aos seguidores deles. quaisquer usuários da comunidade que seguem o usuário. O feed de atividades também é atualizado.

Nota:
Os seguidores podem definir suas preferências de notificação para habilitar ou desabilitar notificações de menções de usuários.

Eventos da comunidade

Crie, gerencie e participe de eventos para incentivar o engajamento em toda a comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.community_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir.

Publicar um evento da comunidade

Você pode criar um evento da comunidade no qual outros usuários da comunidade, colegas ou especialistas podem se registrar e participar.

Antes de Iniciar

Você deve ter permissão para criar eventos (**Gravação de evento e Gravação de comentário**) e ser um membro do fórum para criar o evento em. O tipo de conteúdo de **Evento** deve estar ativo no fórum do evento.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

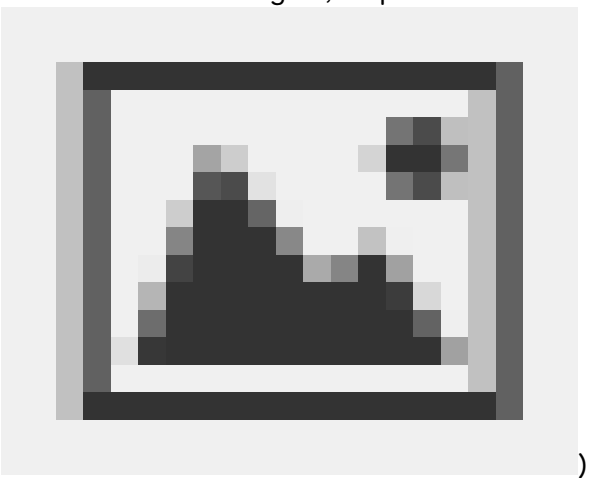
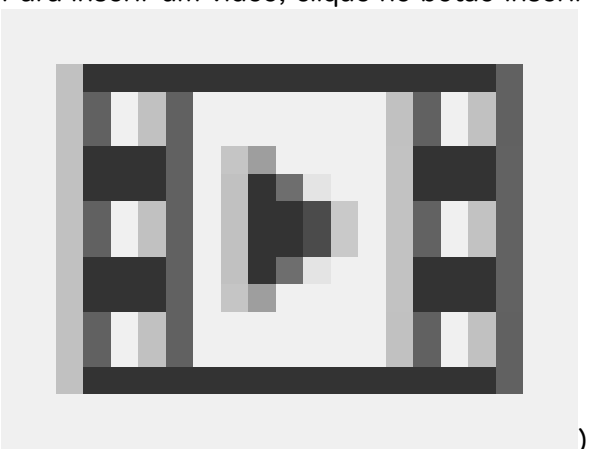
1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Evento** e preencha o formulário.

Criar um evento

Campo	Descrição
Título do evento	Um título para o seu evento.
Fórum	Somente leitura. O fórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico(s) opcional(is)	Um tópico ao qual adicionar o evento. **Nota:** Você pode adicionar quantos tópicos forem necessários. Para remover um tópico, clique no **x**.
Definir limite de convidados/ Total permitido	Marque a caixa de seleção para especificar o número máximo de convidados que podem participar no campo **Total permitido**. Quando o número de convidados atinge o limite, usuários adicionais são adicionados à lista de espera.
Exibir lista de convidados para o público	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum exibam a lista de convidados do evento.
Este é um evento on-line	Para um evento online, clique na caixa de seleção.
Nome do local	Para um evento online, o texto especificado no **Nome do Local** aparece como um rótulo com um hiperlink para o **URL da Web**especificado. Por exemplo, insira o texto como "Clique aqui para ingressar na reunião" para facilitar o ingresso dos assinantes na reunião. Para um evento off-line, insira o **Nome do local**, **Endereço**, **Cidade**,**Estado**, **CEP**e **País** para mencionar o local.
URL da web	Insira o URL da Web de um evento online para que seus assinantes cliquem e participem.
Data e hora	A data e a hora do evento. A**data** deve estar no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você alterar a **Duração**, a **Hora de término** será atualizada automaticamente. Clique **em Mudar fuso horário** para definir o fuso horário do evento. Padrão: o fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que está exibindo o evento.
Duração	A duração do evento. **Nota:** Se você alterar a **Hora de término**, a **Duração** será atualizada automaticamente. Por padrão, a duração é de 30 minutos
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Marque a caixa de seleção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento a todos os usuários que responderam **Participar**.
Descrição	A descrição do evento. Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir** imagem (), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Abrir**. Para inserir um vídeo, clique no botão Inserir **vídeo** (), insira o URL do vídeo e clique em **Carregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ○ Você pode adicionar até três anexos. ○ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ○ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ○ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Quando você clica em **Adicionar**, seus anexos são adicionados e exibidos no evento. Se um usuário anexar um arquivo ao seu evento, você receberá uma notificação por e-mail.
Programar Publicação	Clique na caixa de seleção para publicar um evento em uma data especificada. Selecione a data e a hora do evento. Por padrão, o fuso horário da programação é igual ao fuso horário do evento. O evento programado fica visível somente para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um evento que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do evento muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes da hora programada. Se um evento for aprovado após a hora programada, o estado mudará para "Publicado". Você não pode programar um evento publicado.

2. Execute uma das seguintes ações:

Tópicos relacionados

Editar um evento

Desabilitar comentários

Editar um evento

Edite os detalhes de eventos anteriores e futuros. Ao editar um evento anterior, você pode anexar um documento ou compartilhar o link de gravação da reunião com os assinantes do evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Pesquise um evento que você deseja modificar.
2. Clique no ícone Mais opções (⋯) e clique em **Editar**.
3. No formulário, edite os campos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar formulário de evento

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
Título do evento	Título para eventos passados e futuros.	Sim
Fórum	Nome do fórum no qual o evento é publicado. Você não pode modificar o fórum.	N/D
Tópico(s)	Tópicos associados ao evento. Adicione ou modifique tópicos conforme necessário. Para remover um tópico, clique em **x**.	Não
Definir limite de convidados	Opção para aumentar o limite de convidados para confirmar os participantes na lista de espera de um próximo evento. Você não pode modificar o limite de convidados de um evento anterior.	Sim - para um participante confirmado
Exibir lista de usuários para convidados	Opção para habilitar ou desabilitar a exibição da lista de convidados de um evento futuro para membros do fórum.	Não
Este é um evento on-line	Opção para mudar o tipo de evento para online ou offline para um próximo evento. Você não pode mudar um evento passado.	Sim
Nome do local	Nome do local para eventos anteriores e futuros. ○ Para um evento online, o texto especificado no campo **Nome do local** aparece como um rótulo com um hiperlink para o URL da Web especificado. Por exemplo, para compartilhar o link de gravação da reunião de um evento anterior, altere o texto para Baixar a gravação da reunião. ○ Para um evento off-line, altere os campos **Nome do local**, **Endereço**, **Cidade**,**Estado**, **CEP**e **País** para mencionar o local.	Sim
URL da web	URL da Web para eventos anteriores e futuros.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
	○ Para um evento anterior, insira o URL da Web da gravação da reunião para compartilhar o link com seus assinantes. ○ Para um evento futuro, altere o URL da Web se houver uma mudança nos detalhes do sistema.	
Data e hora	Data e hora de um evento. Você pode mudar a data e a hora para uma data futura para eventos passados e futuros. Quando você altera a data de um evento anterior para uma data futura, o evento anterior se torna um evento futuro. Você pode editar todos os outros detalhes aplicáveis a um evento futuro. Clique **em Mudar fuso horário** para definir o fuso horário do evento. O padrão é o fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que está exibindo o evento. **Nota:** Se você alterar o campo **Duração**, o campo **Hora de término** será atualizado automaticamente.	Sim
Duração	Duração do evento. **Nota:** Se você alterar a **Hora de término**, a **Duração** será atualizada automaticamente. Por padrão, a duração é **de 30 minutos**.	Sim
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Opção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento para todos os usuários que responderam **Participar**. Esta caixa de seleção aparece somente para eventos futuros e não para eventos anteriores.	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
Descrição	Descrição de eventos anteriores e futuros. Você pode inserir uma imagem ou um vídeo conforme necessário.	Sim
Adicionar anexos	Anexos de eventos anteriores e futuros. Edite um anexo, se necessário.	Sim
Programar Publicação	Opção para publicar um evento. Esta caixa de seleção aparece somente para um evento programado e não para um evento publicado. ○ Para reprogramar, altere a data e a hora programadas conforme necessário. Por padrão, o fuso horário da programação é igual ao fuso horário do evento. Marcar esta caixa de seleção publica um evento diretamente na data e hora programadas. ○ Para excluir a programação, desmarque a caixa de seleção.	Não

4. Execute uma das seguintes ações:

Tópicos relacionados

Publicar um evento da comunidade

Desabilitar comentários

Exibir e participar de um evento da comunidade

Você pode exibir detalhes de eventos publicados e executar tarefas como responder ao evento ou adicioná-lo ao seu calendário.

Antes de Iniciar

Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de evento e Gravação de comentário**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até a Lista de Conteúdo.
   - Navegue até o Feed de Atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegue até um fórum ou tópico.
- Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique na guia **Eventos**.
- Clicar **Comunidade** > **Eventos**.

2. Clique em um evento.
   A página de Detalhes do evento exibe as informações a seguir.

Detalhes do evento da comunidade

Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Se o organizador do evento optar por exibir a lista de convidados para o público, você poderá ver quantos usuários da comunidade responderam **Participar** ou **Talvez** e clicar nos números para ver os nomes. ◦ Se a lista de convidados for privada, você poderá exibir quantos usuários da comunidade responderam **Participar** ou **Talvez**, mas não poderá ver os nomes. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera. ◦ Se o evento estiver ocorrendo no mesmo fuso horário definido nas preferências do usuário, o **Fuso horário do evento** será exibido. ◦ Se o evento estiver ocorrendo em um fuso horário diferente daquele que você definiu nas preferências do usuário, o **fuso horário do evento** e **o seu fuso horário** serão exibidos.
Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ Descrição do evento. ◦ Tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ Número de vezes que o evento foi exibido.
Eventos futuros	Próximos cinco eventos futuros.
Eventos Anteriores Populares	Cinco eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou estavam na lista de espera para o evento.

3. **Opcional:** Clique em **Participando**, **Talvez**ou **Recusado** para exibir ou pesquisar a lista de convidados e suas respostas.
4. **Opcional:** Clique em **Assinar** para assinar o evento e receber notificações quando o evento for atualizado. Se sua resposta for **Participação** ou **Talvez**, você assinou automaticamente o evento.
5. **Opcional:** Clique em **Responder** para indicar se você está participando ou talvez participando do evento, para recusar ou para adicionar a si mesmo à lista de espera.
   - Você também pode responder a um evento diretamente do Feed de Atividades.
   - Se o evento estiver completo, será exibida uma mensagem informando que você pode ingressar na lista de espera. A opção **Participar** substitui a Lista de **espera**. Se você estiver na lista de espera, sua posição na lista de espera será exibida. Depois que uma posição se torna disponível no evento, você sobe na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo da sua seleção, o status muda para **Participando**, **Talvez**, **Recusado**ou Lista de **espera**. Você pode atualizar sua resposta conforme necessário.

- Se um criador de evento ou administrador de comunidade excluir um evento e você responder **Sim**, Lista de **espera**ou **Talvez**, você receberá uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.
- Se um evento for atualizado e você tiver respondido **Sim**, Lista de **espera**ou **Talvez**, você receberá uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.

6. **Opcional:** Clique em **...** para executar uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar ao calendário	Baixa um arquivo .ics que você pode adicionar ao seu calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optaram por não compartilhar detalhes, as informações não serão exibidas no arquivo.
Marcador	O evento aparece na lista de marcadores na página de perfil. Clique em **Remover marcador** para excluir um marcador.
Denunciar conteúdo	Clique em **Denunciar conteúdo** para denunciar conteúdo inadequado no evento.

Exibir a página principal de eventos da comunidade

A página principal de Eventos fornece uma visão geral de todos os eventos aos quais você tem acesso na comunidade. Você pode filtrar eventos, exibir seu status do evento, ver quantos outros usuários da comunidade estão participando de um evento e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Os usuários da comunidade devem ter permissão para exibir eventos (**Leitura**de evento).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Eventos**.
   A página principal de Eventos exibe uma lista de todos os eventos aos quais você tem acesso e uma lista dos cinco eventos anteriores mais populares.
2. Filtre a lista de eventos que você criou ou de acordo com o status de participação, por fórum e por data.
   A lista exibe as seguintes informações.
   - O criador do evento, a última atualização e o local.
   - Seu status, se você já respondeu ao evento.
   - O número de usuários da comunidade que estão interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que estão participando ou estão na lista de espera para o evento.
   - O número de usuários da comunidade que exibiram o evento.
3. Clique em um evento para executar tarefas relacionadas ao evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar um evento da comunidade

Exiba informações de resposta adicionais sobre o evento, edite ou exclua eventos e baixe uma lista de convidados.

Antes de Iniciar

Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de evento e Gravação de comentário**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user que criou o evento ou sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode acessar eventos publicados de vários locais na comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.

- Navegue até a Lista de Conteúdo.
- Navegue até o Feed de Atividades.
- Navegue até um fórum ou tópico.
- Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique na guia **Eventos**.
- Clicar **Comunidade** > **Eventos**.

2. Clique em um evento.
A página de Detalhes do evento exibe as informações a seguir.

Detalhes do evento da comunidade

Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Veja quantos usuários da comunidade estão participando ou talvez participando. ◦ Veja quantos usuários da comunidade recusaram o evento. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera.
Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ A descrição do evento. ◦ Os tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ O número de vezes que o evento foi exibido.
Eventos futuros	Mostra os próximos cinco eventos futuros.
Eventos Anteriores Populares	Mostra os cinco principais eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou estavam na lista de espera para o evento.

3. Opcional: Clique no ícone **....**

4. Você tem as seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Editar	Clique em **Editar**. A página **Atualizar evento** é aberta. Uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários da comunidade que responderam **Sim**, **Talvez**ou Lista de **espera**.
Excluir	Clique em **Excluir**. Uma mensagem de aviso é exibida perguntando se você tem certeza de que deseja excluir o evento. Uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários da comunidade que responderam **Sim**, **Talvez**ou Lista de **espera**.
Adicionar ao calendário	Um arquivo .ics é baixado e você pode adicioná-lo ao seu calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optaram por não compartilhar seus detalhes, as informações não serão exibidas no download do arquivo.
Marcador	O evento aparece na lista de marcadores na página de perfil. Se você já marcou o evento, pode clicar em **Remover Marcador**.
Denunciar conteúdo	Como administrador da comunidade, clique em **Denunciar conteúdo** para denunciar conteúdo inadequado no evento.
Baixar Lista de Convidados	Baixe um arquivo .csv da lista de convidados. Exiba o arquivo para ver a lista de usuários da comunidade que participam do evento, seu status de RSVP e endereço de e-mail.

Marcar conteúdo da comunidade

Você pode marcar suas perguntas, blogs, vídeos, documentos e eventos favoritos. Você não pode marcar o conteúdo no estado de rascunho ou respostas ou comentários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no conteúdo para marcar.
2. Clique no ícone **...** e selecione **Marcador**.
   O conteúdo marcado é adicionado à guia **Marcadores** no seu perfil da comunidade.
3. Para exibir seus marcadores, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até o seu perfil da comunidade e clique em **Conteúdo** > **Marcadores**.
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e em **Meus marcadores**.
4. Você pode pesquisar marcadores e, se necessário, selecionar um marcador e clicar em **Remover marcador**.

Fornecer feedback sobre o conteúdo da comunidade

Forneça feedback sobre o conteúdo que você considera útil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: comentário, voto a favor, útil e marcar como resposta correta. Você pode inserir feedback diretamente no Feed de Atividades na página inicial da Comunidade ou navegar até o conteúdo sobre o qual deseja fornecer feedback.

Feedback de conteúdo

Feedback de conteúdo	Descrição
Comentário	Comente em blogs e vídeos. Você também pode comentar em um comentário. A contagem de comentários é exibida.
Votar a favor	Perguntas de**voto**. A contagem de votos é exibida.
Útil	Marque respostas, blogs, comentários e vídeos como **Úteis**. A contagem de marcas úteis é exibida.
Marcar como Resposta Correta	Se você for um administrador de comunidade ou fórum, moderador de comunidade ou fórum ou o autor da pergunta, poderá marcar uma resposta como **Marcar como resposta correta**. Há apenas uma resposta correta para cada pergunta. Se mais tarde você marcar uma resposta diferente como correta, a resposta atual perderá esse status.

Procedimento
1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique em um fórum e no conteúdo, por exemplo, um blog ou uma pergunta.
   - Use a pesquisa e clique no conteúdo.
   - Navegue até o conteúdo no **Feed de atividades** da página inicial e forneça seu feedback diretamente aqui.
2. Insira seu feedback.
   O feedback a seguir é exibido.

Tipos de feedback incluídos no conteúdo da comunidade

Página inicial da comunidade > **Feed de atividades**	Feedback sobre qualquer conteúdo que os usuários tenham assinado.
Página inicial da comunidade > **Lista de Conteúdo**	Feedback inserido por outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua **Perfil de comunidade** > **Atividade** guia.	Feedback inserido por você.

Nota:
O feed de atividades da página inicial não é atualizado automaticamente. Se ocorrerem atualizações durante a exibição do feed de atividades, uma mensagem de **Novas atualizações disponíveis** será exibida. Você pode clicar e exibir todas as novas atualizações. Se você estiver fazendo um comentário e clicar em **Novas atualizações disponíveis**, será exibida uma mensagem de aviso perguntando se você deseja continuar.

Denunciar conteúdo inadequado da comunidade

Relate conteúdo para alertar os moderadores da comunidade de que o conteúdo é inadequado ou spam.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo a ser relatado.
2. Clique no ícone **...** e em**Conteúdo do relatório**.
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está relatando o conteúdo da lista e adicione **Comentários adicionais**.
4. Clique em **Enviar**.
   Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução. Dependendo das configurações de moderação criadas para sua comunidade, o conteúdo pode ficar oculto até que um moderador o revise.

Exibir uma lista de perguntas e criar um caso

Para exibir facilmente perguntas que podem ser convertidas em casos, o portal da comunidade fornece uma página com uma lista de perguntas criadas por contatos ou consumidores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin ou um usuário com a função proxy_case_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta página exibe perguntas dos fóruns aos quais o usuário tem acesso.

Procedimento

1. No portal da comunidade, clique em **Comunidade** > **Perguntas ao caso** para abrir a lista de perguntas.
   Esta lista inclui perguntas que foram publicadas por um contato ou consumidor e para as quais um caso ainda não foi criado.
2. Use os filtros nesta página para filtrar a lista de perguntas:
   - Exibir perguntas para todos os fóruns ou para o fórum selecionado
   - Exibir perguntas publicadas no intervalo de tempo selecionado: 7, 15 ou 30 dias
   - Classificar pelas perguntas mais recentes ou perguntas mais antigas
   - Classificar pelo status da pergunta: tudo, resolvido, não resolvido ou não respondido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar um caso a partir de uma das perguntas da lista, clique em uma pergunta para abrir a página da pergunta.
4. Clique no ícone de estouro (**...**) e em **Criar caso** para abrir um formulário Criar caso.
   A ação **Criar caso** estará disponível se um caso ainda não tiver sido criado a partir de uma pergunta. Depois que um caso tiver sido criado, esta ação não estará mais disponível.
   As informações da pergunta são mapeadas para os campos no caso.
5. Insira informações adicionais nos campos do formulário Criar caso.
   Por exemplo, adicione **Descrição** para o caso.
6. Se necessário, anexe um arquivo ao caso.
7. Clique em **Enviar**.
   Você retornará à página de conteúdo da pergunta. O número do caso aparece no cabeçalho da pergunta depois que o caso é criado. O autor da pergunta, o agente de atendimento ao cliente ou o agente de atendimento ao consumidor ou qualquer usuário com a função proxy_case_creator pode ver o número do caso.

   O contato ou consumidor que postou a pergunta também pode exibir o caso navegando até **Meus casos** no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Ludificação

Incentive os usuários a participar e contribuir com conteúdo da comunidade fornecendo incentivos na forma de pontos, níveis de realização e distintivos.

Use a estrutura de ludificação para:

- Configure valores de ponto associados a atividades de usuário específicas.
- Defina os níveis de realização com base nos pontos ganhos.
- Crie e atribua selos para reconhecer usuários.

Os administradores de comunidade podem:

- Crie regras e configure pontos que os usuários recebem por atividades na comunidade.
- Crie trilhas para separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.
- Crie níveis na comunidade em que os usuários podem adquirir conhecimento ou reputação e configure intervalos de nível em cada definição de nível.
- Crie selos para premiar os usuários por diferentes conquistas.

Os usuários da comunidade podem:

- Realize atividades e acumule pontos.
- Alcance níveis com base no total de pontos.
- Exiba as tabelas de classificação para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
- Veja sua própria posição dentro da comunidade.
- Veja as conquistas de ludificação em seus perfis de usuário.

Componentes de Ludificação

O recurso de ludificação inclui vários componentes, como regras, níveis e faixas, que permitem aos usuários ganhar pontos e selos para atividades da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras

As regras de ludificação permitem configurar pontos que os usuários recebem por atividades na comunidade.

A ludificação inclui várias regras predefinidas. O administrador de ludificação pode usar essas regras, modificá-las conforme necessário ou criar novas regras. Essas regras predefinidas incluem:

- Comentário marcado como útil: 5 pontos
- Documento marcado como útil: 5 pontos
- Vídeo marcado como útil: 5 pontos
- Blog marcado como útil: 5 pontos
- Resposta marcada como útil: 20 pontos
- Documento marcado: 20 pontos
- Blog marcado: 20 pontos
- Vídeo marcado: 20 pontos
- Resposta marcada como correta para uma pergunta: 40 pontos

Quando um usuário executa uma atividade que tem uma regra de ludificação, o perfil de usuário identificado na regra recebe pontos. Os pontos recebidos por meio de uma regra de ludificação podem ser configurados para acumular para:

- Pontos gerais em toda a comunidade
- Pontos em fóruns associados à atividade
- Pontos em tópicos associados à atividade
- Pontos em uma faixa
- Pontos atribuídos a uma combinação de fóruns, tópicos e faixas

Se os usuários reverterem atividades anteriores, os pontos associados a essas atividades serão removidos. Por exemplo, se uma regra tiver sido definida e um usuário criar um blog, ele receberá pontos. Os pontos são deduzidos quando o blog é excluído. Se uma regra não tiver sido definida e um usuário criar um blog, nenhum ponto será concedido. Se o usuário o remover depois que uma regra tiver sido definida, os pontos serão deduzidos, mesmo que nenhum tenha sido concedido.

Tópicos relacionados

Criar uma regra de ludificação

Rastreamentos

As trilhas fornecem uma maneira de separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.

A ludificação inclui duas faixas pré-configuradas:

- Experiência da comunidade
- Participação na comunidade

Embora a aplicação esteja configurada para acumular pontos por faixas, a ludificação não exibe faixas no portal da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar uma faixa de ludificação

Níveis e intervalos de nível

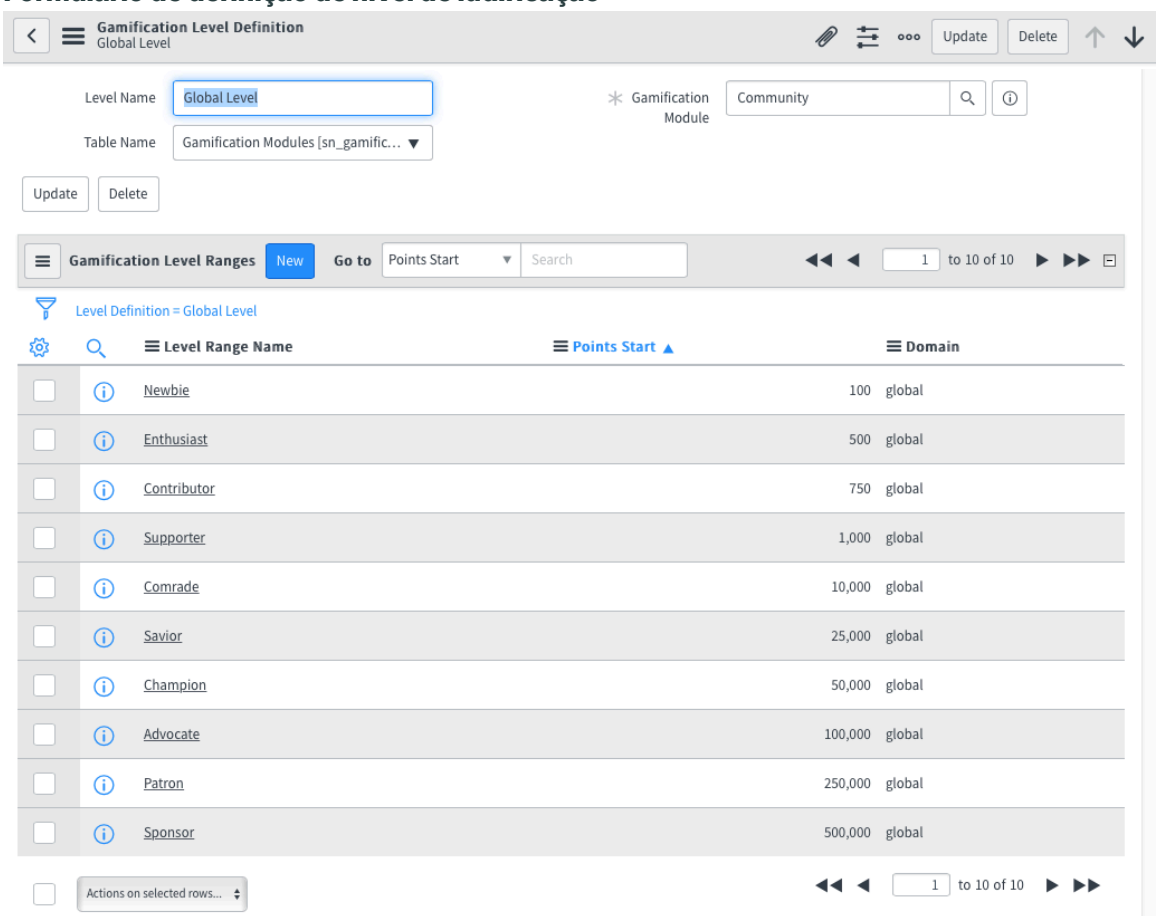
Os pontos acumulados por usuários da comunidade podem ajudá-los a alcançar diferentes níveis de reputação.

O sistema é pré-configurado com níveis em que os usuários da comunidade podem ganhar pontos e obter experiência ou reputação:

- Global: pontos gerais acumulados em toda a comunidade
- Fórum: pontos acumulados em fóruns associados à atividade
- Tópico: pontos acumulados em tópicos associados à atividade

Os administradores de ludificação podem configurar intervalos de nível em cada nível. Esses intervalos de nível progridem de um valor de ponto de partida para um valor maior (intervalos de ponto não se sobrepõem) e têm nomes exclusivos e configuráveis. Por exemplo, no nível Global, um usuário que obteve de 100 a 499 pontos é um Novato, enquanto um usuário que obteve de 500 a 999 pontos é um Entusiasta.

Formulário de definição de nível de ludificação



No portal da comunidade, os usuários podem ver os nomes do intervalo de nível e os totais de pontos nos componentes de interface do usuário de ludificação.

- Na página do quadro de líderes e nos widgets do quadro de líderes
- Na parte superior do perfil de um usuário, abaixo do nome do usuário e do cargo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na página de perfil do usuário na guia Realizações
- Nas páginas de conteúdo

Tópicos relacionados

Gerenciar níveis de ludificação

Gerenciar intervalos de nível de ludificação

Cartões de identificação

Os usuários podem ganhar selos por conquistas ou áreas de especialização na comunidade. Os moderadores de ludificação atribuem manualmente os crachás aos usuários.

A ludificação inclui vários selos predefinidos. Cada selo inclui:

- Um nome
- Um ícone
- Uma breve descrição

Os administradores e moderadores de ludificação podem conceder selos aos usuários da comunidade e também remover selos. Um selo pode ser concedido a um usuário uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Os selos ganhos ficam visíveis no portal da comunidade nos componentes de interface do usuário de ludificação. Os usuários da comunidade podem ver os selos ganhos e os disponíveis em sua própria página de perfil de usuário na guia Conquistas.

Tópicos relacionados

Criar um selo de ludificação

Pontos

Os usuários ganham pontos de ludificação realizando atividades na comunidade.

Os usuários podem ganhar pontos em uma comunidade, um fórum ou um tópico. Conforme os usuários acumulam pontos, eles atingem intervalos de nível. Os totais de pontos aparecem em tabelas de classificação e em perfis de usuário, no cabeçalho do perfil e na guia Realização. Depois que os pontos são concedidos a um usuário, uma entrada aparece na parte superior da lista Pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

A lista Pontos tem uma opção de instância de widget para **Mostrar pontos para fórum privado**.

- Quando definido como verdadeiro, o registro de ponto exibido no perfil do usuário não mostra o nome do fórum se o usuário que executa a ação não tiver acesso ao fórum. Ele exibe "Fórum privado" no lugar do nome do fórum.
- Quando definido como falso, o registro de ponto não é exibido no perfil do usuário.

A lista Pontos também tem opções de instância de widget para o **Tamanho da página**, que determina o número de resultados exibidos na lista. Se houver mais resultados do que o número especificado nesta opção, um botão para mostrar resultados adicionais aparecerá na parte inferior da página de pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da interface do usuário de Ludificação

As informações de ludificação aparecem nos quadros de líderes, na página de perfil do usuário e nas páginas de conteúdo.

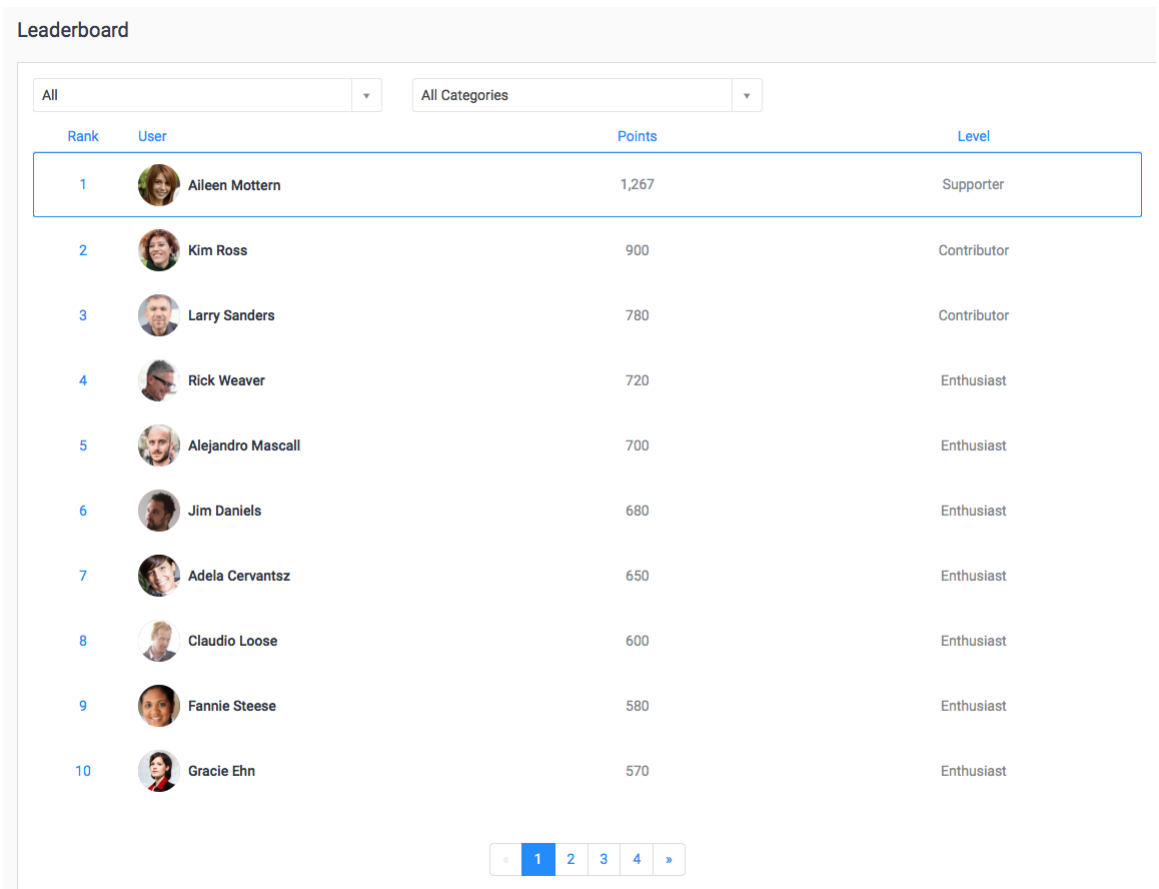
Página de cabeçalho

A página do quadro de líderes exibe os principais colaboradores da comunidade, de um fórum ou de um tópico.

Os usuários aparecem no quadro de líderes com base no número de pontos ganhos e são classificados em ordem decrescente. Você pode filtrar o quadro de líderes para exibir informações do mês atual ou de todos os tempos e por um fórum ou tópico específico.

Para exibir o quadro de líderes, navegue até **Comunidade** > **Quadro de líderes**. Você também pode clicar em **Mostrar** cabeçalho no widget de cabeçalho. Ao navegar até o quadro de líderes a partir de um widget de quadro de líderes em uma página principal de fórum/tópico, o quadro de líderes mostra os principais geradores de pontos para esse fórum/tópico.

Quadro de líderes da comunidade



Para cada usuário, o quadro de líderes exibe:

- Classificação: mostra a classificação dependendo dos filtros selecionados (hora, fórum ou tópico)
- Nome
- Foto do perfil (se disponível) ou iniciais
- Nível atual: mostra o nível global, de fórum ou de tópico, dependendo do filtro selecionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

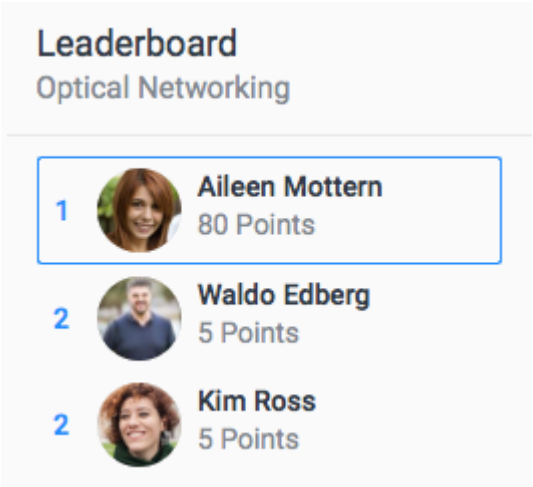
Por padrão, o quadro de líderes exibe 10 usuários por página. Os usuários podem usar os controles de paginação para exibir páginas adicionais. Apontar para um nome de usuário no quadro de líderes exibe uma janela pop-up com mais informações sobre o usuário.

Widgets de cabeçalho

Os widgets de cabeçalho aparecem na página inicial da comunidade e nas páginas principais do fórum e do tópico. Esses widgets exibem os usuários com o maior total de pontos na comunidade, fórum ou tópico.

O widget de quadro de líderes mostra os cinco principais usuários. Se houver mais de cinco usuários que ganharam pontos na comunidade, fórum ou tópico, **Mostrar cabeçalho** aparecerá na parte inferior. Clique neste botão para exibir todos os usuários na página do quadro de líderes.

Widget de cabeçalho do fórum da comunidade



Para fóruns e tópicos, o cabeçalho do widget de cabeçalho exibe o nome do fórum ou do tópico. Ao navegar até a página do quadro de líderes a partir de um fórum/tópico, o quadro de líderes mostra os principais geradores de pontos para esse fórum/tópico.

Os administradores do sistema podem definir as configurações do widget de quadro de líderes:

- O número de usuários exibidos no widget (o padrão é 5, o máximo é 10)
- O período de tempo (geral ou mês atual)
- O tipo de quadro de líderes (comunidade, fórum ou tópico)
- Fixar em um fórum ou tópico específico (não recomendado)

Página de perfil de usuário

A página de perfil do usuário exibe informações de ludificação que mostram a experiência do usuário.

As informações de ludificação são mostradas em três seções da página de perfil do usuário:

- Na área do cabeçalho
- Na guia Conquistas
- No fórum e nos widgets de conhecimento do tópico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Área do cabeçalho do perfil de usuário

Quando o recurso de ludificação está habilitado, a área de cabeçalho do perfil do usuário inclui as conquistas de ludificação atuais do usuário. Essas informações aparecem logo abaixo do nome e do cargo do usuário:

- Os três principais selos que foram concedidos ao usuário. Apontar para um crachá exibe o nome do crachá.
- O número total de pontos ganhos pelo usuário.
- O nível global atual atingido.

Guia Realizações

Os usuários podem exibir detalhes sobre níveis de ludificação, selos e pontos na página de perfil do usuário na guia Conquistas.

Campo e descrição da guia Realização

Níveis	Uma lista dos níveis disponíveis para o usuário, com o nível atual realçado. Esta guia inclui um link para a página da comunidade **Como ganhar pontos**.
Cartões de identificação	Uma lista dos selos ganhos e disponíveis para o usuário. Os selos ganhos aparecem na parte superior da lista. Os selos ganhos são classificados pelos ganhos mais recentemente. Os selos disponíveis aparecem abaixo dos selos ganhos. Os usuários podem filtrar esta lista para exibir todos os selos ou selos ganhos. Ao exibir o perfil de outro usuário, somente os selos ganhos são exibidos e classificados pelos ganhos mais recentemente.
Pontos	Um histórico dos pontos ganhos e das atividades realizadas pelo usuário. Esta lista inclui as últimas 10 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais. Os moderadores de ludificação podem conceder e remover pontos para usuários da comunidade. Esta guia inclui um link para a página da comunidade **Como ganhar pontos**.

Widgets de fórum e de especialidade do tópico

O fórum e os widgets de conhecimento do tópico na página de perfil do usuário fornecem uma representação visual das principais áreas de conhecimento do usuário.

O número dentro do círculo e o realce azul ao redor do círculo representam o número de níveis concluídos. Por exemplo, 2 de 5. O número abaixo do círculo indica o número total

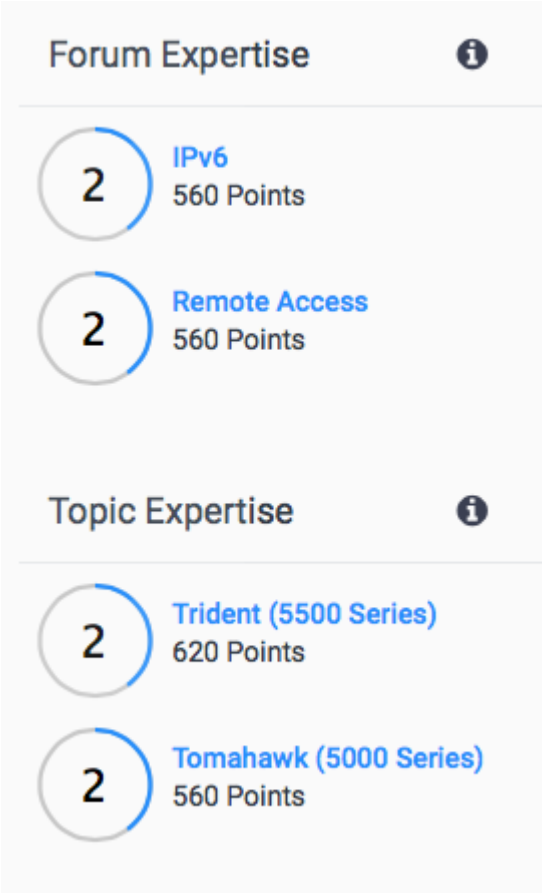
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pontos que o usuário obteve no fórum ou tópico. O widget exibe até cinco itens e o administrador do sistema pode configurar o widget para mostrar até um número máximo de 10 itens.

Clicar no ícone de informações exibe os níveis de fórum ou tópico e os intervalos de pontos.

Widgets de fórum e de especialidade do tópico



Páginas de conteúdo da comunidade

O nível de ludificação e os selos do usuário são exibidos nas páginas de conteúdo, para que outros usuários da comunidade possam ver a reputação do colaborador de conteúdo.

Apontar para um nome de usuário em páginas de conteúdo, como perguntas, blogs e vídeos, exibe uma janela pop-up com informações de ludificação, incluindo selos ganhos, total de pontos e nome do nível. Essas informações estão disponíveis para o autor ou um usuário que respondeu ou comentou esse conteúdo.

O administrador da comunidade pode mudar o nível exibido para mostrar o nível global ou o nível do fórum. Esta exibição pode ser controlada pela propriedade sn_communities.content.show_gamification_level.

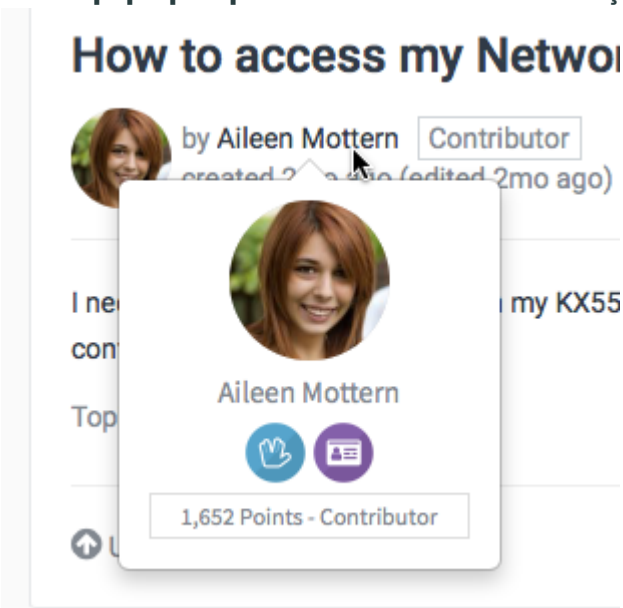
Dependendo das informações disponíveis, pode haver três versões diferentes para o pop-up:

- Nome e foto do perfil
- Foto de perfil e nome com pontos globais
- Foto de perfil e nome com pontos e selos globais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up de perfil de usuário com informações de ludificação



Notificações de ludificação

Os usuários da comunidade recebem notificações sobre atribuições de selo e níveis alcançados por meio do feed de atividades.

Isso inclui os níveis global, de fórum e de tópico atingidos. Um usuário ou qualquer um de seus seguidores é notificado por meio de uma atualização de feed de atividades nos seguintes cenários:

- Quando um usuário avança um nível (global, fórum ou tópico)
- Quando um usuário recebe um selo

Como ganhar pontos

Para ser transparente para os usuários sobre as regras de ludificação, você pode compartilhar os pontos recebidos pelas atividades da comunidade.

Navegar até **Comunidade** > **Como Obter Pontos** para obter uma descrição das atividades que os usuários podem realizar para ganhar pontos. Esta página tem links para a página de perfil do usuário. Se as regras de ludificação forem modificadas, esta página mostrará as informações atualizadas.

Administrar ludificação

Usuários com a função de administrador de ludificação podem criar as regras e outras entidades que concedem pontos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Configurar propriedades de ludificação

Configure propriedades de ludificação para atender às necessidades da sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Propriedades de Ludificação**.
2. Insira o número de dias para armazenar o histórico de atividades de ludificação.
   O padrão é 180 dias. Um trabalho programado limpa o histórico de pontos com mais de 180 dias. Esta limpeza não exclui os dados agregados.
3. Insira o número máximo de níveis que podem ser definidos.
4. Clique em **Salvar**.

Propriedades adicionais podem ser configuradas para o recurso de ludificação. Para obter mais informações, consulte Propriedades de ludificação.

Criar uma regra de ludificação

Crie regras de ludificação para que os usuários recebam pontos para atividades da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gamification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Regras**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de Ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração de regra de ludificação

Campo	Descrição
Nome de Regra	Um nome descritivo para a regra de ludificação.
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. O padrão é **Comunidade**.
Tipo de atividade	A atividade do usuário à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um dos tipos disponíveis na lista Tipos de atividade.
Perfil a Receber Pontos	O tipo de perfil de usuário que ganha pontos por executar a atividade definida nesta regra. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um perfil correspondente à atividade.
Excluir Autoprêmio	Caixa de seleção para garantir que o executor da atividade não seja o mesmo que o perfil que recebe pontos.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra. O padrão é definido como ativo.
Faixa de Ludificação	A faixa de ludificação à qual esta regra pertence. Clique no ícone de pesquisa para selecionar uma das faixas disponíveis na lista Faixas de ludificação. Por padrão, duas faixas estão disponíveis: ○ Experiência da comunidade ○ Participação na comunidade
Pontos	O número de pontos ganhos ao executar a atividade definida nesta regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pontos de Áreas de Experiência	Os pontos acumulados podem ser usados para um fórum ou conhecimento de nível de tópico. Clique no ícone de cadeado para expandir o campo e configurar se os pontos devem ser acumulados para um fórum e/ou tópico.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra recém-criada aparece na lista Regras de Ludificação. Esta regra aparece na página Como ganhar pontos.

Criar uma faixa de ludificação

Crie controles para fornecer uma maneira lógica de separar pontos atribuídos nas comunidades em áreas diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gamification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Rastreamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de acompanhamento de ludificação, conforme necessário.

Formulário de configuração de faixa de ludificação

Campo	Descrição
Nome de Faixa	Um nome descritivo para a faixa de ludificação.
Módulo de Ludificação	O módulo ao qual esta faixa se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. Por padrão, o módulo é definido como Comunidade.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a faixa. Por padrão, este campo está definido como ativo.
Aplicação	A aplicação à qual esta faixa se aplica. Por padrão, o módulo é definido como Comunidade.
Ordem de Exibição de Faixa	A ordem na qual a faixa aparece.

4. Clique em **Enviar**.
   A faixa recém-criada aparece na lista Faixas de ludificação.

Nota:
Embora as faixas possam ser configuradas, elas não são exibidas em nenhum lugar no portal da comunidade.

Criar um selo de ludificação

Crie distintivos de ludificação que os usuários ganham por conquistas dentro da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de ludificação inclui vários selos predefinidos.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Cartões de identificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário do selo de ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração do selo de ludificação

Campo	Descrição
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual o selo se aplica. O módulo padrão é **Comunidade**.
Nome do Cartão de Identificação	O nome do selo como ele aparece no portal da comunidade.
Ordem de Exibição de Cartão de Identificação	A ordem do selo indica a classificação. Se um usuário da comunidade tiver vários selos atribuídos a ele, este campo determinará a sequência na qual os selos serão exibidos.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar o selo.
Descrição	Uma descrição resumida do selo conforme ele aparece no portal da comunidade.
Ícone de Cartão de Identificação	O arquivo de imagem do selo. Clique para adicionar o ícone, escolha o arquivo de imagem desejado e clique em **OK**. **Nota:** O tamanho de imagem recomendado para desempenho ideal é de 50 pixels por 50 pixels e menos de 500 KB.

4. Clique em **Enviar**.
   O selo recém-criado aparece na lista Selos de Ludificação.

Gerenciar níveis de ludificação

Gerenciar os níveis predefinidos para especialidades global, fórum e tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ludificação inclui níveis predefinidos global, de fórum e de tópico.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Ludificação** > **Configuração** > **Níveis**.
2. Exiba as definições existentes para níveis global, de fórum e de tópico.
3. Altere o **Nome do nível**, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   Não é recomendável adicionar novas definições de nível, a menos que haja um caso de uso forte. Se você precisar adicionar ou modificar intervalos de nível em definições de nível existentes, consulte Gerenciar intervalos de nível de ludificação.

Gerenciar intervalos de nível de ludificação

Gerencie intervalos de nível para uma definição de nível de ludificação, para reconhecer o nível de conhecimento dos usuários da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ludificação inclui níveis predefinidos global, de fórum e de tópico. Cada definição de nível pode ter vários intervalos de nível e o sistema é predefinido com 10 intervalos para nível global e cinco intervalos para os níveis de fórum e tópico. Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ludificação** > **Níveis**.
2. Selecione o nível desejado (global, fórum ou tópico).
3. Modifique o **Nome do intervalo de nível**.
4. Modifique o campo **Início dos pontos**.
   Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.
5. Clique em **Enviar**.
   Os intervalos de nível são atualizados no portal da comunidade.

Ludificação moderada

Monitore os pontos ganhos pelos usuários e conceda pontos e selos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Conceder ou remover pontos de um usuário da comunidade

Conceda pontos a um usuário para reconhecer suas contribuições para a comunidade. Remova pontos de um usuário se você observar que ele está fraudando o sistema de ludificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da Comunidade.
2. Ir para **Comunidade** > **Quadro de líderes**.
3. Clique no nome do usuário no quadro de líderes para abrir o perfil do usuário.
4. Clique no ícone de estouro do perfil (**...**) e selecione **Atribuir pontos**.
5. Na janela pop-up Atribuir pontos, insira o número de **Pontos**, um **Motivo** para conceder os pontos e selecione um **Rastrear**.
   a. Para atribuir pontos, os pontos inseridos devem ser um valor positivo, como 100.
   b. Para remover pontos, os pontos inseridos devem ser um valor negativo, como 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número máximo de pontos que podem ser concedidos ou removidos de uma só vez é 1000.

6. Clique **em Atribuir pontos**.
   Uma entrada para a atividade de atribuição de ponto é mostrada na parte superior da lista Pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

Conceder um selo a um usuário

Conceda selos de ludificação para os usuários da comunidade a fim de reconhecer suas atividades na comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um selo pode ser concedido a um usuário apenas uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um Selo na lista Selos de **Ludificação**.
4. No campo **Perfil** dinâmico, adicione o nome do usuário.
5. Clique em **Enviar**.
   O selo é atribuído ao usuário e aparece no portal da comunidade.

Remover um selo de um usuário

Remova um selo de ludificação de um usuário da comunidade se ele não for mais relevante para esse usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Selecione o campo **Ativo** para o usuário e o crachá desejados.
3. Altere o campo **Ativo**para falso.
4. Clique em **Atualizar**.
   O selo é removido desse usuário e não está mais visível no portal da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.